

# Jhudith Montalvo Villanueva

## Gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024

 revisión unidad de investigación

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:549881166

Fecha de entrega

27 ene 2026, 11:30 GMT-5

Fecha de descarga

27 ene 2026, 11:35 GMT-5

Nombre del archivo

tesis Gestión de cobranza y recaudación de los servicios.docx

Tamaño del archivo

595.2 KB

76 páginas

19.695 palabras

115.223 caracteres




# 13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	3%
2	Internet	tesis.unsm.edu.pe	2%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-21	<1%
7	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-11-11	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-11-27	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-10-15	<1%

12	Internet	documentop.com	<1%
13	Internet	repositorio.ulc.edu.pe	<1%
14	Trabajos del estudiante	Natonal Institute of Technology Calicut on 2023-01-26	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-03-19	<1%
16	Internet	issuu.com	<1%
17	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2025-09-15	<1%
20	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
21	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-10	<1%
23	Publicación	Lava Laguna, Erick John   Kenny Ronny   Morales Arevalo, Juan Carlos. "Planeamien...	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-01-16	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-31	<1%

26	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-08-31	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-27	<1%
28	Publicación	Campos Caicedo, Angela Johana   De la Hoz Rebolledo, Andrea Carolina   Gonzále...	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios on 2026-01-19	<1%
30	Trabajos del estudiante	Houston Community College on 2022-02-28	<1%
31	Publicación	AJAHUANA TITO ALBERTO FELICIANO. "PIGARS de la Provincia de San Román 201...	<1%
32	Trabajos del estudiante	Ana G. Méndez University on 2024-04-10	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica de los Andes on 2025-12-29	<1%
34	Internet	repositorio.epnewman.edu.pe	<1%
35	Publicación	MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES. "PMR del Distrito de Buenos Aires 2016-IGA0...	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-02	<1%
37	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2025-11-08	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-11-04	<1%
39	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-05-24	<1%

40	Publicación	Cornejo Calvo, Raúl. "Recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y su r...	<1%
41	Publicación	Patty Edelmira, Ticona Coaquira. "Fiscalización tributaria y su incidencia en la rec...	<1%
42	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2024-08-12	<1%
43	Trabajos del estudiante	Universidad Rafael Landívar on 2025-10-31	<1%
44	Internet	dspace.ups.edu.ec	<1%
45	Publicación	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derech...	<1%
46	Publicación	#N/A. "PMR del Distrito de Comandante Noel 2020-IGA0013025", R.G. N° 066-2020...	<1%
47	Publicación	#N/A. "PMR en el Distrito de Oropesa 2016-IGA0007515", O.M. N° 020-2016-MDO/...	<1%
48	Publicación	HORIZONTE CONSULTORES S.R.L.. "EIA del Proyecto Relleno Sanitario y Planta de ...	<1%
49	Publicación	Meneses, Rocío Alicia Canzio. "Aportes del Programa de Alfabetización y Continui...	<1%
50	Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2021-06-15	<1%
51	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-02	<1%
52	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2025-09-26	<1%
53	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-08-28	<1%

54	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-07-26	<1%
55	Internet	globovision.com	<1%
56	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
57	Internet	repositorio.up.edu.pe	<1%
58	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
59	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%



Esta obra está bajo una  
[Licencia Creative Commons  
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)  
Vea una copia de esta licencia en  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Tesis

# **Gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024**

Para optar el título profesional de Contador Público

## **Autores:**

Jhudith Montalvo Villanueva  
<https://orcid.org/0009-0006-5268-7723>

María Yojani Vega Vallejos  
<https://orcid.org/0009-0001-9778-5291>

## **Asesor:**

CPC. Mg. Orlando Terrones Suarez  
<https://orcid.org/0000-0002-6825-7983>

**Tarapoto, Perú**

**2025**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Tesis**

# **Gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024**

Para optar el título profesional de Contador Público

**Autores:**

Jhudith Montalvo Villanueva

María Yojani Vega Vallejos

Sustentado y aprobado el 03 de diciembre de 2025; ante el honorable jurado:

---

**Presidente de Jurado**

CPCC. Dra. Doris Rojas Calle

---

**Secretario de Jurado**

CPCC. Dr. Jimmy Pacherras Riva

---

**Vocal de Jurado**

Lic. Dra. Lady Diana Arévalo  
Alva

---

**Asesor**

CPC. Mg. Orlando Terrones  
Suarez

**Tarapoto, Perú**  
**2025**

## Declaratoria de autenticidad

**Jhudith Montalvo Villanueva**, con DNI N° 75840436 y **María Yojani Vega Vallejos** con DNI N° 70416056, egresadas de la Escuela Profesional Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.**

Declaramos bajo juramento que:

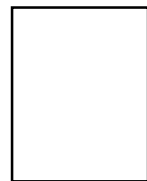
1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 03 de diciembre de 2025



Jhudith Montalvo Villanueva  
DNI N°75840436



María Yojani Vega Vallejos  
DNI N°70416056

## Ficha de identificación

<b>Título:</b> Gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024	<b>Área de investigación:</b> Ciencias Contables <b>Línea de investigación:</b> Contabilidad <b>Sub Línea de investigación:</b> Contabilidad Financiera <b>Grupo de investigación:</b> Contabilidad Empresarial (Resolución N° 292-2023-UNSM/FCE-CF) <b>Tipo de investigación:</b> Básica <input type="checkbox"/> , Aplicada <input checked="" type="checkbox"/> , Desarrollo experimental <input type="checkbox"/>
<b>Autor:</b> Jhudith Montalvo Villanueva	Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad <a href="https://orcid.org/0009-0006-5268-7723">https://orcid.org/0009-0006-5268-7723</a>
<b>Autor:</b> María Yojani Vega Vallejos	Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad <a href="https://orcid.org/0009-0001-9778-5291">https://orcid.org/0009-0001-9778-5291</a>
<b>Asesor:</b> CPC. Mg. Orlando Terrones Suarez	<b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad Unidad o Laboratorio Contabilidad <a href="https://orcid.org/0000-0002-6825-7983">https://orcid.org/0000-0002-6825-7983</a>

## Dedicatoria

44 Con profunda gratitud, dedicamos este trabajo a nuestras familias, cuyo amor, paciencia y esfuerzo han sido el pilar esencial en nuestro camino académico. Su respaldo constante y confianza nos brindaron la motivación y la fortaleza necesarias para superar cada desafío y alcanzar este logro.

34 De igual manera, a nuestra querida Escuela Profesional de Contabilidad, por habernos otorgado la formación académica y profesional que nos permitió crecer no solo como futuros contadores, sino también como personas íntegras y comprometidas con la sociedad.

A nuestros docentes, quienes con su vocación y ejemplo contribuyeron a forjar en nosotros principios y valores que guiarán nuestro ejercicio profesional.

Ofrecemos este esfuerzo como un aporte a la comunidad, en especial a la Municipalidad Provincial de Moyobamba, por ser parte fundamental en la viabilidad y desarrollo de nuestra investigación.

Finalmente, nos lo dedicamos a nosotros mismos y a nuestros colegas de apoyo, como testimonio de que la perseverancia, la disciplina y el trabajo constante hacen posible cumplir nuestras metas y alcanzar los sueños. Que este logro inspire también a las futuras generaciones a luchar por lo que anhelan.

**Las autoras.**

## Agradecimientos

28 A Dios, fuente de vida y sabiduría, por guiarnos con salud, fortaleza y esperanza en cada etapa de este camino.

A nuestras familias, por su apoyo inquebrantable, motivación constante y sacrificios, que fueron el motor que nos impulsó a mantenernos firmes hasta el final.

A nuestro asesor, por su orientación académica, paciencia y valiosos aportes que enriquecieron el rigor y la calidad de esta investigación.

A la Escuela Profesional de Contabilidad y a nuestra Universidad, por brindarnos conocimientos, formación ética y las herramientas necesarias para desenvolvemos con responsabilidad social y profesional, así como por fomentar en nosotros valores de excelencia, compromiso y servicio a la sociedad.

De manera especial, a la Municipalidad Provincial de Moyobamba, por las facilidades otorgadas, la apertura y el apoyo que hicieron posible la realización de este trabajo.

45 Asimismo, agradecemos a los colaboradores, funcionarios y participantes que, con su disposición y tiempo, contribuyeron al desarrollo de nuestra investigación y aportaron valiosa información para su culminación.

Finalmente, este trabajo es el reflejo de un esfuerzo colectivo. A todos quienes, de una u otra forma, hicieron posible este logro, nuestro eterno agradecimiento.

**Las autoras.**

## Índice general

Ficha de identificación .....	6
Dedicatoria .....	7
Agradecimientos .....	8
Índice general .....	9
Índice de tablas .....	11
Índice de figuras .....	12
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.2. Fundamentos teóricos .....	21
2.2.1. Gestión de cobranza .....	21
2.2.2. Dimensiones de la gestión de cobranza .....	25
2.2.3. Recaudación de los servicios de limpieza pública .....	27
2.2.4. Dimensiones de la recaudación de los servicios de limpieza pública .....	30
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	32
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	32
3.1.1. Contexto de la investigación .....	32
3.1.2. Periodo de ejecución .....	33
3.1.3. Autorizaciones y permisos .....	33
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad .....	33
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales .....	33
3.2. Sistema de variables .....	33
3.2.1. Variables principales .....	33
3.2.2. Variables secundarias .....	35
3.3. Procedimientos de la investigación .....	35

3.3.1.	Diseño de la investigación.....	35
3.3.2.	Objetivo específico 1 .....	37
3.3.3.	Objetivo específico 2.....	37
3.3.4.	Objetivo específico 3.....	37
3.3.5.	Objetivo específico 4.....	38
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		39
4.1.	Resultado específico 1 .....	39
4.2.	Resultado específico 2 .....	43
4.3.	Resultado específico 3 .....	49
4.4.	Resultado específico 4 .....	52
4.5.	Resultado general .....	53
CONCLUSIONES.....		55
RECOMENDACIONES.....		56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		57
ANEXOS .....		66
Anexo 1. Matriz de consistencia.....		67
Anexo 2. Operacionalización de las variables .....		68
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.....		70
Anexo 4. Solicitud de los ingresos recaudados por los servicios de residuos sólidos y barrido de calles.....		75
Anexo 5. Constancia de aplicación .....		77

## Índice de tablas

1	Tabla 1 Descripción de las variables por objetivo específico .....	34
	Tabla 2 Análisis de la gestión de cobranza de limpieza pública.....	39
	Tabla 3 Análisis de las dimensiones de la gestión de cobranzas de limpieza pública .	40
	Tabla 4 Análisis de la recaudación de los servicios de limpieza pública .....	43
4	Tabla 5 Análisis de las dimensiones de la recaudación de los servicios de limpieza pública .....	44
3	Tabla 6 Indicador de recaudación de los servicios de limpieza pública y sus dimensiones.....	46
	Tabla 7 Contraste de normalidad.....	50
	Tabla 8 Reciprocidad entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos .....	51
	Tabla 9 Reciprocidad entre la gestión de cobranza y el barrido de calles .....	52
	Tabla Reciprocidad entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública .....	53

## Índice de figuras

Figura 1. Puntajes de la variable gestión de cobranza de limpieza pública.....	39
Figura 2. Puntajes de la dimensión identificación del contribuyente.....	40
Figura 3. Puntajes de la dimensión proceso de cobranza.....	41
Figura 4. Puntajes de la dimensión estrategias de cobranza.....	42
Figura 5. Puntajes de la variable recaudación de los servicios de limpieza pública. ...	44
Figura 6. Puntajes de la dimensión recolección de residuos sólidos.....	45
Figura 7. Puntajes de la dimensión barrido de calles.....	45
Figura 8. Histograma con una curva normal superpuesta de la variable 1.....	49
Figura 9. Histograma con una curva normal superpuesta de la variable 2.....	50

## RESUMEN

### Gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024

En la actualidad, la administración eficiente de la cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública se ha convertido en una prioridad para las entidades locales a nivel global, debido a la imperiosa necesidad de asegurar flujos financieros estables que permitan la sustentabilidad y mejora continua de los servicios públicos; en particular, en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, se ha evidenciado que enfrenta retos específicos en la optimización de sus procesos recaudatorios, los cuales resultan ser factores críticos para la financiación adecuada de las operaciones de limpieza pública; por cuanto, garantizar una recaudación eficaz es esencial para el mantenimiento adecuado del entorno urbano, asegurando así el bienestar y la calidad de vida de la comunidad local. En consecuencia, se precisó como objetivo precisar la relación entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024. Metodológicamente el estudio se caracterizó en la tipología aplicada, el diseño fue no experimental, cuyo nivel fue descriptivo y correlacional. Se demarcó como población objetivo 64 servidores públicos, los mismos que fueron administrados mediante el cuestionario, asimismo se incorporó como instrumento la guía de análisis documental. Tras el análisis univariado, la gestión de cobranza por concepto de limpieza pública se cumple de forma aceptable en un 54.7% y la recaudación de los servicios de limpieza pública presentó un nivel moderado en un 60.9%. A nivel inferencial, la gestión de cobranzas con la recolección de residuos sólidos y el barrido de calles fueron significativas, donde obtuvieron valores inferiores al umbral del 5% ( $p < 0.05$ ), en cuanto a la magnitud correlacional, los valores fueron 0.6856 y 0.7907, respectivamente. De manera conclusiva, estadísticamente se evidenció que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024 ( $\rho=0.8917$ ;  $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** Gestión, cobranza, recaudación, limpieza pública, municipio.

## ABSTRACT

### Collection management and collection of public cleaning services in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2024

4

17

11

Currently, the efficient management of collection and revenue collection for public cleaning services has become a priority for local entities worldwide, due to the imperative need to ensure stable financial flows that allow for the sustainability and continuous improvement of public services. In particular, the Provincial Municipality of Moyobamba has been shown to face specific challenges in optimizing its collection processes, which prove to be critical factors for the adequate financing of public cleaning operations. Therefore, guaranteeing effective collection is essential for the proper maintenance of the urban environment, thus ensuring the well-being and quality of life of the local community. Consequently, the objective was defined as clarifying the relationship between collection management and the collection of public cleaning services in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2024. Methodologically, the study was characterized by the typology applied, the design was non-experimental, and the level was descriptive and correlational. The target population was defined as 64 public servants, who were surveyed using the questionnaire. The document analysis guide was also incorporated as an instrument. After univariate analysis, the management of collections for public cleaning services was found to be acceptable in 54.7% of cases, and the collection of public cleaning services was moderate in 60.9% of cases. At the inferential level, collection management for solid waste collection and street sweeping was significant, with values below the 5% threshold ( $p < 0.05$ ). In terms of correlational magnitude, the values were 0.6856 and 0.7907, respectively. In conclusion, it was statistically evident that collection management is significantly related to the collection of public cleaning services in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2024 ( $\rho=0.8917$ ;  $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Management, collection, revenue, public cleaning, municipality

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional, la situación actual pone de relieve una problemática significativa respecto a la generación de residuos sólidos en el mundo, dado que solo en el 2023 se generaron más de 2,300 millones de toneladas de estos desechos, y, de continuar así, se estima que para el 2050 esta cifra alcanzará los 3,800 millones de toneladas (ONU, 2024). En respuesta, diversas instituciones gubernamentales han adoptado normativas más estrictas y sostenibles en torno a la gestión integral de estos residuos, a través de su minimización, al incentivar su reutilización y mediante la consolidación del modelo de economía circular (EPA, 2021; Miguel et al., 2021; Parlamento Europeo, 2023).

Estas iniciativas tienen como objetivo principal mitigar los impactos desfavorables sobre el entorno ecológico y la salud de la población mundial en general, a la vez que optimizan la utilización eficiente de los recursos naturales (OPS, 2022); no obstante, la efectividad de estas estrategias depende de la colaboración entre los gobiernos, las empresas y la sociedad en general, así como de la modernización de infraestructuras y tecnologías en la gestión de residuos sólidos. Pero, para lograrlo, las entidades públicas, principalmente los municipios, deben asumir un rol protagónico en la planeación y ejecución de políticas que incluyan la asignación adecuada de recursos (Abarca et al., 2015).

De esta manera, la recaudación y el cobro de este arbitrio funcionan como una fuente de financiación fundamental para el direccionamiento de los gastos destinados a mitigar la cantidad de residuos sólidos (Armestar, 2023); empero, la realidad es disonante a lo que en verdad acontece, por ejemplo, en Chile el problema radica en la endeble tutela del derecho a la protección del medio ambiente y la escasa inversión del Estado, aunado a un principio de subsidiariedad limitado que inhibe la acción estatal en la gestión de estos residuos, delegando gran parte de esta responsabilidad a los municipios, los cuales, muchas veces, carecen de recursos para una gestión eficaz (Marguirott, 2020).

En la realidad nacional, los gobiernos locales son los responsables exclusivos de brindar el servicio de limpieza pública de los residuos sólidos, y tienen la facultad principal de recaudar los importes por este concepto (Decreto Legislativo N° 776, 2004), por lo que, pueden aplicar cualquier medio estipulado en la normativa para avalar su cobro (MINAM, 2020). En tal sentido, la prestación de este servicio requiere no solo de una planificación óptima de los recursos humanos y materiales, sino también de la buena implementación y ejecución de mecanismos eficaces que aseguren su cumplimiento oportuno.

36 No obstante, la realidad actual en el Perú evidencia que muchos municipios carecen de un sistema de cobranza eficiente, conduciendo a un aumento de la morosidad, poniendo en riesgo su viabilidad financiera y comprometiendo la calidad y la continuidad de los servicios proporcionados a la población. Uno de los principales problemas asociados a esta realidad es que, a pesar de que el 93.74% de las entidades municipales en el Perú tienen cobertura de un sistema de recolección de desechos sólidos, menos del 50% de estos residuos son gestionados adecuadamente en un depósito controlado y el mayor porcentaje es arrojado en áreas públicas (MINAM, 2016).

Aunado a esta situación, la gestión de los cobros de este servicio hasta hace unos años atrás se veía opacada debido a la mala planificación, lo que resultaba en sistemas de captación ineficaces y en una baja tasa de cumplimiento por parte de los contribuyentes (Rivera et al., 2020). En esta línea, el servicio de limpieza y barrido de calles representa un importante reto de gestión en las entidades municipales a nivel nacional, como en el caso del municipio provincial del Callao, donde la ausencia de estimaciones exactas sobre el costo total de este servicio impactó negativamente en su gestión financiera y operativa, sumado a un sistema recaudatorio y de cobro deficiente (Arместar, 2023).

Por otra parte, en el gobierno local de Los Olivos, Muñoz (2021) revela la existencia de una brecha remarcada entre lo que se ha determinado y lo que se ha captado realmente respecto a este arbitrio, reflejando una deficiente gestión de cobranza traducida en un índice de morosidad del 27.49%. Además, según datos del MEF (2024) la Municipalidad de Lima disminuyó levemente en un 1.17% sus ingresos percibidos por el servicio de limpieza pública, pues en 2022 se recaudaron S/. 59,881,719.00, mientras que al cierre de 2023 la cifra fue de S/. 59,180,906.00.

En el contexto local, en la Municipalidad Provincial de Moyobamba se han identificado problemas conexos con la baja recaudación del servicio de limpieza pública, pues los montos captados siguen siendo insuficientes en comparación con otras municipalidades provinciales de la región, como en el caso de Rioja, donde la recaudación por limpieza pública registró un incremento sustancial del 116.57% en el año 2023, respecto al 2022 (MEF, 2024). Esto revela la necesidad imperante de optimizar las estrategias de cobro efectivas en la provincia de Moyobamba, así como fomentar una mayor eficiencia en los procedimientos de fiscalización y un mayor fomento de la cultura de pago.

Estos problemas responden principalmente a la falta de una adecuada identificación de los contribuyentes y a los procesos de cobranza ineficientes, lo cual limita la captación de ingresos por concepto del servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba; asimismo, las estrategias de cobranza implementadas han demostrado

36

56

ser poco efectivas, aunado a la baja educación fiscal de la población que ha contribuido a un elevado nivel de incumplimiento tributario y, como resultado, los indicadores de recaudación, tanto por cobranza ordinaria como por cobro coactivo, se mantienen bajos, y las campañas de amnistía fiscal no han generado los resultados esperados.

9 De esta manera, la investigación surge con el propósito de analizar la relación de la gestión de cobranza en la recaudación de los servicios de limpieza pública en la entidad mencionada, a fin de instituir las sugerencias pertinentes que sirvan a la municipalidad en su proceso de mejora constante respecto a su proceso recaudatorio.

1 Derivado de la situación analizada, se propuso el cuestionamiento principal de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024?; a lo que la hipótesis de investigación respondió del modo siguiente: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

27

11 Además, se instituyó como propósito general: Establecer la relación entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024. Se enumeran los objetivos específicos en los puntos que siguen: OE1. Conocer la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024; OE2. Analizar la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024; OE3. Precisar la relación entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024; OE5. Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

18

10

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

En el contexto **internacional**, se cita la **pesquisa científica** de Baquerizo (2024) titulada “Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del GAD Municipal del cantón La Libertad”, enmarcó como propósito instituir estrategias efectivas en un afán para optimar la recaudación de impuestos y reducir la cartera vencida. Versó una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, empleando un esquema correlacional. Como muestra de estudio se seleccionaron a 380 contribuyentes, de quienes se obtuvieron respuestas a través de un cuestionario, complementado con la entrevista. Los hallazgos revelaron **la existencia de una correlación significativa entre la aplicación de estrategias tributarias y la recuperación de la cartera vencida** ( $p$ -valor = 0.007). De manera conclusiva, las estrategias tributarias efectivas optimizan la recaudación, reduciendo la cartera vencida y fortaleciendo la capacidad financiera del ente municipal.

Castro (2023) en su trabajo científico referida “Análisis de la Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recaudación de Impuestos Prediales Urbanos y Rurales del GAD Municipal del Cantón Naranjal período 2019-2022”, instituyó como finalidad precisar si la gestión de cobranzas incide en el recaudo de gravámenes predial en la entidad municipal objeto de estudio. La metodología aplicada se caracterizó por ser explicativa y descriptiva, bajo un enfoque mixto. En cuanto a la muestra se estudió a 11 participantes pertenecientes al área de tesorería y cobranza coactiva, empleándose como instrumentos las entrevistas y el cuestionario. Los resultados evidencian una reducción en los montos recaudados, atribuida a la escasez de personal y la implementación de estrategias ineficaces. El porcentaje de recuperación no supera el 50%, lo que pone de manifiesto una gestión deficiente. En síntesis, la falta de personal y estrategias adecuadas han reducido la efectividad en la recaudación, lo que ha afectado el cumplimiento tributario.

Ley y Valdez (2022) en su contribución científica denominada “Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en la cartera vencida de los predios urbanos y rurales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal”, precisaron como objetivo analizar el impacto de la gestión de cobranzas sobre la cartera vencida. La indagación de carácter descriptivo y analítico siguió bajo un enfoque cuantitativo, empleando encuestas, entrevistas y el acervo documentario (guía documental) como instrumentos principales

de acopio de datos. Se tomó como muestra del estudio a 4 servidores públicos del área financiera y administrativa. Los hallazgos revelan que en 2022, los saldos vencidos de fincas rurales fueron notablemente superiores a los de fincas urbanas, ascendiendo a \$5,638,233.94 en contraste con \$703,612.20 en las haciendas urbanas. En resumen, la falta de actualización en las herramientas tecnológicas y una escasa cultura tributaria impactan de manera negativa en la efectividad de la gestión de cobranzas.

En el plano **nacional** tenemos la contribución científica de Espinoza et al. (2024) aludida “Participación Ciudadana para la dinamización de la Gestión de Residuos Sólidos Municipales de Moche, Trujillo”. La pretensión del estudio fue instituir si la participación ciudadana tiene efectos en la administración de los residuos sólidos. Se orientó bajo un enfoque cuantitativo de carácter vinculativo explicativo, teniendo como muestra de estudio a 50 ciudadanos, reuniéndose la información a través del cuestionario. Entre sus resultados se precisaron el impacto significativo entre las variables precisadas con un índice correlativo de rho = 0.589 y la probabilidad de 0.000 ( $p < 0.05$ ). De manera conclusiva, resulta primordial intensificar las iniciativas orientadas a fomentar la colaboración ciudadana en un afán para mejorar la gestión de los residuos sólidos.

Sanchez y Torres (2023) en su pesquisa científica denominada “Estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad distrital de Zaña, 2021”, instituyeron como propósito evaluar la influencia de las estrategias de cobranza en el recaudo de los arbitrios municipales de la entidad objeto de estudio. El estudio de carácter explicativo se delineó bajo el diseño no experimental, empleando el cuestionario y la guía de entrevista sobre una muestra de 5 sujetos del área de administración tributaria. Tras la aplicación de la entrevista, los hallazgos reportaron que el municipio enfrenta serias limitaciones en su proceso de cobranza, asimismo se identificó un bajo nivel de recaudo, con una tasa de evasión que asciende el 70%. En síntesis, se proponen estrategias orientadas a optimar el sistema de cobranza en un afán para incrementar el recaudo de arbitrios municipales dentro de la entidad evaluada.

López (2022) en su tesis maestral titulada “La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022”, precisó como objetivo evaluar si la gestión tributaria tiene un vínculo con el recaudo de arbitrios municipales del ente municipal objeto de estudio. Versó una metodología cuantitativa, delineado bajo un diseño correlacional, incluyendo en el estudio 47 colaboradores administrativos del ente municipal, reuniéndose la información a través del cuestionario. Los resultados descriptivos reportaron valores de 89% y 11% calificando a la gestión tributaria como deficiente y regular, respectivamente, por el otro, en relación con el recaudo de arbitrios,

una amplia mayoría, equivalente al 96% expresó un performance de categoría medio. De lo anterior, arribó a la conclusión de que las variables abordadas tienen un nexo positivo y significativo ( $\rho = 0.48$ ;  $p < 0.05$ ).

Abordando, el panorama **local** y **regional**, se tiene la pesquisa de Chapoñan (2023) referida “Fiscalización municipal y recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, San Martín – 2023”, precisó como finalidad entablar el vínculo significativo entre las variables fiscalización municipal y recaudación tributaria. Abordó una metodología de tipo sustantiva, siguiendo el esquema no experimental, integró 381 pobladores como muestra, la información recogida se efectuó mediante el cuestionario. Evaluando el análisis descriptivo de las variables se caracterizó en la categoría regular con valor porcentuales de 52% y 51%, respectivamente. A manera de conclusión, se instituyó el vínculo significativo entre las variables investigativas ( $\rho = 0.36$ ;  $p < 0.01$ ).

Pinedo (2022) en su pesquisa científica referida “Recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022”, puntualizó como finalidad del estudio precisar el grado de relación entre las variables investigativas. Para el cumplimiento de dicho fin se trazó bajo el diseño correlacional, no presentó alteración de las categorías (no experimental). Como muestra de estudio se seleccionaron a 120 contribuyentes, de quienes se obtuvieron respuestas a través de un cuestionario. Caracterizando el nivel de ambas variables se instituyeron valores de 75% y 71%, respectivamente, ubicados en la escala regular. En síntesis, las variables abordadas tienen una correspondencia significativa, al corroborarse mediante el estadístico Rho equivalente a 0.34 y la probabilidad inferior al margen de error establecido en el estudio ( $p < 0.05$ ).

Villamar (2022) en su investigación denominada “Gestión de cobranza y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022”, decretó como fin si el recaudo tributario tiene una relación con la administración de cobros de la entidad municipal objeto de estudio. Metodológicamente, de tipo pura, se caracterizó el esquema descriptivo correlacional prescindiendo el manejo de las variables (no experimentación). Utilizando el instrumento del cuestionario se recogieron las respuestas sobre los colaboradores de dicha entidad pertenecientes al área tributaria y finanzas, conformado por un total de 30 sujetos. El análisis descriptivo arrojó una valoración de la categoría regular para ambas variables: Gestión de cobranza (77%) y recaudación tributaria (60%). De manera conclusiva, las variables investigativas tienen un nexo significativo, al corroborarse mediante el estadístico Rho equivalente a 0.71 y la probabilidad inferior al margen de error establecido en el estudio ( $p < 0.05$ ).

## 2.2. Fundamentos teóricos

### 2.2.1. Gestión de cobranza

#### 2.2.1.1. Conceptualización de la variable

El concepto de gestión ha experimentado una transformación significativa a lo largo del tiempo, abarcando una multiplicidad de enfoques y metodologías de acuerdo con el ámbito que se aplique. Inicialmente, este término o vocablo únicamente hacía referencia a la coordinación y administración de recursos y actividades orientadas al cumplimiento de metas específicas dentro de una organización o empresa (Schiopoiu y Mahon, 2013). En la actualidad, es aplicable a múltiples disciplinas, tales como la gestión de proyectos, empresarial, y del talento humano, entre otras. En cada uno de estos escenarios, la gestión implica la planificación estratégica, así como la capacidad de organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles, con la finalidad primordial de maximizar la eficiencia operativa y alcanzar los propósitos instituidos (Hazrati y Suprpto, 2021).

Por otra parte, hablar de cobranza refiere al proceso de implementar acciones que tienen como finalidad la recuperación de deudas cuyo plazo de pago se ha vencido o se encuentra próximo a vencer, las cuales se ejecutan de forma ordenada para garantizar la captación oportuna y efectiva de dichas obligaciones (Chiriani et al., 2020; Pizzán et al., 2022). El crédito generado puede crear moras que incrementan el capital adeudado, lo cual puede hacer que estas sean incobrables, lo cual hace que el proceso cobranza sea más difícil (Fedaseyeu, 2020), por tanto, es importante implementar estrategias que garanticen la recuperación efectiva de los créditos pendientes y minimicen el riesgo de incobrabilidad (Martinez et al., 2022). En este sentido, la cobranza debe ser realizada siempre con una planeación anticipada, y no de forma improvisada, contemplando una gestión efectiva sobre la cartera de cobros pendientes (Gutiérrez et al., 2021).

De esta manera, en base a las nociones aludidas, la gestión de cobranza es un conjunto de procesos y acciones que una organización establece con el objetivo de recuperar los pagos pendientes de sus clientes, asegurando de este modo, la liquidez derivada de los créditos otorgados (Díaz y Flores, 2019). Estas medidas están orientadas a optimizar el desarrollo organizacional y la calidad de los servicios ofertados (Surikova et al., 2022). No obstante, esta gestión no cumple el mismo rol dentro de una entidad gubernamental, pues, dentro de la esfera pública, su finalidad es asegurar el cumplimiento efectivo de las obligaciones que tienen los contribuyentes o adquirentes de una contraprestación con el Estado. Según refieren Arbaiza et al. (2023) la gestión de cobranza se encuentra más arraigada en las gobernanzas locales debido a que son entidades que administran diversos impuestos, tasas, entre otros derechos municipales.

3 Una noción más precisa de la gestión de cobranza refiere a los lineamientos, procesos, y prácticas empleadas por una entidad para el recaudo efectivo de los pagos esperados en el futuro previsible (Chase y Floyd, 2018; Owuor et al., 2021). Su implementación correcta conlleva a un óptimo control de las cuentas pendientes de cobro que mantiene la organización en un momento determinado (Vinueza y Cedillo, 2019), asegurando un flujo saludable de los capitales económicos, así como la reducción de riesgos financieros asociados con la morosidad. En este sentido, la gestión de cobranza surge como una disciplina clave cuyo objetivo trascendental es asegurar la liquidez de una organización mediante la recuperación eficaz de los créditos otorgados y, en caso de instituciones estatales, garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y fiscales.

### 2.2.1.2. Importancia de la gestión de cobranza

La gestión de cobranza constituye un pilar esencial en la administración del capital de trabajo (Muthoni et al., 2020). Esta idea se fundamenta en la necesidad de mantener un flujo de caja saludable, que permita a las entidades cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo y evitar problemas de liquidez (Laghari et al., 2023, Nasimiyu, 2024). En este sentido, la gestión de cobros se constituye como un recurso esencial para la gestión financiera, pues contribuye a la optimización del capital de trabajo y al incremento del valor organizacional, siendo su propósito primordial asegurar que el procedimiento de cobranza se lleve a cabo de forma completa y en el tiempo adecuado, basándose en el principio fundamental de que una deuda solo se considera liquidada cuando el importe correspondiente se ha recibido efectivamente en su totalidad (Mogollón, 2021).

En términos sencillos, la gestión de cobranza desempeña un rol crítico en garantizar la recuperación económica a corto plazo, permitiendo enfrentar las obligaciones adquiridas y, por ende, reducir los índices de morosidad (Díaz y Flores, 2019). En el ámbito público, posibilita la optimización del rendimiento financiero de las entidades estatales (Owuor et al., 2021), proveyendo la liquidez necesaria para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con terceros, la inversión en proyectos públicos y la mejora de los servicios que son ofrecidos a la ciudadanía (Kipkemoi, 2019; Kenduiywa y Maina, 2020; Vásquez et al., 2021). De esta manera, las instituciones gubernamentales pueden gestionar sus recursos de forma eficaz, reduciendo la dependencia de endeudamiento externo y asegurando una mayor estabilidad financiera a largo plazo. Del mismo modo, al mejorar los mecanismos de cobranza, se promueve una mayor transparencia en la administración pública, lo que vigoriza la confianza de la ciudadanía.

Es importante señalar que la efectividad en la gestión de cobranza depende de las tácticas aplicadas para optimizar la recaudación de obligaciones, reduciendo al mínimo las erogaciones operativas y avalando una interacción favorable con los deudores (Romero et al., 2022). Esto es particularmente notable en el sector público, donde los recursos disponibles son limitados y se deben asignar de manera óptima para cumplir con los objetivos de servicio a la sociedad en general. Dentro de este orden de ideas, conforme al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2021) una gestión de cobranza eficiente es propicia para reducir los riesgos de incobrabilidad y mejorar la planificación presupuestaria, permitiendo una previsión mucho más acertada de los flujos de ingresos fiscales, así como el cumplimiento de las metas instituidas por el ente.

### 2.2.1.3. Fases del proceso de cobranza

El proceso de cobranza comprende las estrategias implementadas para administrar y garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de los deudores, cuya finalidad primordial radica en la recuperación eficaz de los montos pendientes, optimizando los recursos operativos y potenciando la efectividad del sistema, todo ello en conformidad con la normativa aplicable y salvaguardando los derechos del deudor (Chiriani et al., 2020; Mogollón, 2021). En este sentido, dicho procedimiento circunscribe cuatro etapas o fases cruciales que comprende la cobranza en toda entidad, las cuales son precisadas por Morales y Morales (2014):

- **Etapa preventiva:** Comprende las estrategias dirigidas a prevenir el impago de las obligaciones contraídas por los adeudos, así como mitigar el riesgo de morosidad y su exponencial incremento, garantizando los mecanismos propicios para gestionar un eventual incremento de las deudas vencidas, incluyendo la posible ejecución de acciones de carácter judicial coactivo o coercitivo.
- **Etapa de cobro:** Constituye el procedimiento a través del cual se gestiona la recuperación de la deuda sin que esta venza (Chiriani et al., 2020), es decir, antes de que se dé lugar a la existencia de moras por incumplimiento de pago.
- **Etapa de recuperación:** Estrategias encaminadas a recuperar obligaciones que presentan morosidad prolongada, donde la entidad podría optar por no mantener el vínculo con el deudor, al considerar que es improbable el pago y que continuar invirtiendo recursos sería equivalente a incurrir en pérdidas adicionales.
- **Etapa de extinción:** Proceso final en el ciclo de recuperación de deudas, donde se confirma que la obligación del deudor ha sido completamente saldada. En esta fase, se actualizan los registros contables para reflejar la liquidación total de la deuda, se emiten los recibos correspondientes y se cierran los expedientes asociados al cobro, asegurando que no queden pendientes ni reclamaciones futuras.

Asimismo, es común que los deudores soliciten una extensión del plazo de sus pagos, lo que contribuye a la protección de los saldos pendientes de cobro. Además, muchas organizaciones, al aceptar tales solicitudes, formalizan los acuerdos mediante medios recuperables para ofrecer una mayor seguridad a las cuentas por cobrar (Morales y Morales, 2014). No obstante, es crucial que las entidades gestionen cuidadosamente estas extensiones para evitar un aumento en la morosidad prolongada y mantener una vigilancia continua sobre el estado de las cuentas, pues el manejo inadecuado de estas solicitudes podría resultar en un incremento en el riesgo financiero, afectando la salud económica de la organización y complicando el proceso de recuperación de deudas.

#### 2.2.1.4. Clasificación de la gestión de cobranza

La gestión de cobranza se segmenta en diversas tipologías de acuerdo con los métodos y estrategias utilizados para asegurar la recuperación efectiva de las obligaciones, las cuales se fundamentan en parámetros como la naturaleza del deudor, el vencimiento del pasivo, el ámbito de operación y, principalmente, los mecanismos implementados en el proceso de cobro. De acuerdo con el MEF (2021), la gestión de cobranza puede clasificarse desde dos ejes principales: en base a la tipología de los cobros y según el lapso del cumplimiento de las deudas; sin embargo, ambas son conexas entres sí, pero se desprenden de cinco tipos principales:

- **Cobranza preventiva:** Refiere a la gestión realizada antes de que la deuda alcance su exigibilidad legal, es decir, consiste en notificar al adeudado que se aproxima el vencimiento del plazo para cumplir con la cancelación de su cuota o compromiso financiero (Galdames, 2012). Este tipo de cobranza permite a los entes mantener una relación positiva con el deudor, promoviendo el cumplimiento voluntario de sus obligaciones antes de que se generen intereses o penalidades. Según el plazo de pago de la deuda, es denominado como “cobranza temprana”.
- **Cobranza precoactiva:** Abarca las acciones destinadas a recuperar obligaciones que han quedado impagas tras el vencimiento del plazo establecido, pero antes de que se inicie un procedimiento coercitivo (MEF, 2015). Su finalidad está orientada a persuadir al deudor para que regularice su situación a la mayor brevedad posible, evitando así medidas de cobro más severas, es decir, coactivas. De acuerdo con el plazo de pago, se le conoce también como “cobranza media”.
- **Cobranza coactiva:** Proceso de acción mediante la cual una entidad recaudadora, en este caso la administración tributaria o su equivalente dentro de su jurisdicción y competencia, exige el cumplimiento efectivo de las obligaciones fiscales que un contribuyente no ha podido saldar. Esto ocurre tras el envío de notificaciones de cobro por parte de la entidad reiteradas veces, sin que se haya producido el pago

de la deuda (Gobierno del Perú, 2023). Representa el inicio de la “cobranza tardía”, pues se da cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones dentro del tiempo establecido y da lugar a efectuar por cualquier medio la cobranza.

- **Cobranza de ejecución forzosa:** Se fundamenta en la ejecución coercitiva en el ámbito del cumplimiento de actos resolutive, lo cual concede a la administración tributaria la facultad de imponer forzosamente el cumplimiento de sus disposiciones (Morón, 2019). En este proceso se ejecuta activamente la cobranza de las deudas, representando la parte activa de la “cobranza tardía”, donde la autoridad tributaria ejerce por cualquier medio el cumplimiento de pago.
- **Cobranza onerosa:** “La Entidad no iniciará Procedimientos para deudas de bajo monto por economía procesal, pero se reserva el derecho de hacerlo a causa de acumulación de deudas cuando lo considere conveniente” (Ley N° 26979, 2008, Artículo 11). Este tipo de cobranza se efectúa cuando el proceso de cobro refleje un monto que no tiene justificación alguna para ejecutarse coactivamente, debido a que no representa una cuantía significativa por recuperar y los gastos del proceso son elevados, salvo caso contrario (Directiva N° 001-2024-SUSALUD/GG, 2024). Llamada también “cobranza residual” dado que no se trata de montos considerables o prioritarios que puedan afectar la entidad, salvo su acumulación sea relevante.

Esta tipificación de la gestión de cobranza facilita la identificación de diversas estrategias alineadas con las características del deudor y el estado de las obligaciones por saldar. Desde la cobranza preventiva, orientada a fomentar la regularización anticipada, hasta la ejecución coercitiva, cada modalidad se adecúa a la necesidad de maximizar la eficiencia en la recuperación de las deudas, considerando el tiempo transcurrido y el monto adeudado. Este marco, que abarca tácticas tanto persuasivas como coactivas, garantiza una gestión eficaz y ajustada a las circunstancias particulares de cada deudor, permitiendo a la entidad aplicar medidas proporcionales y adecuadas en cada caso, optimizando sus recursos y manteniendo una interacción positiva con los obligados.

## 2.2.2. Dimensiones de la gestión de cobranza

La gestión de cobranza abarca una diversidad de dimensiones que permiten estructurar y optimizar el proceso de recuperación de deudas. De conformidad con el MEF (2020) se estructura por tres dimensiones principales:

### 2.2.2.1. Identificación del contribuyente

La administración tributaria desempeña múltiples tareas clave, siendo la más esencial la correcta identificación de los sujetos pasivos del compromiso fiscal (MEF, 2020). La normativa vigente define “Contribuyente es aquél que realiza, o respecto del cual se

59 produce el hecho generador de la obligación tributaria” (Decreto Supremo N° 133-2013-EF, Artículo 8, 2013), por lo cual resulta imprescindible que la administración cuente con mecanismos precisos para registrar a quienes efectúan actos o hechos imponibles. Este proceso permite no solo instituir la base imponible con exactitud, sino también garantizar una gestión eficiente y equitativa en la recaudación de los tributos, minimizando los errores en la inclusión o exclusión de los contribuyentes y evitando la evasión o elusión fiscal, que pudiesen tener un impacto negativo en los ingresos públicos.

### **2.2.2.2. Proceso de cobranza**

Cabe precisar que este proceso es aludido principalmente al procedimiento mediante el cual la administración tributaria, o quien haga sus veces, gestiona la recuperación de los tributos pendientes de pago. Según lo referido por el MEF (2020) surge a partir de la recepción de la notificación que requiere el adeudo y, cuando el contribuyente persiste en incumplir sus compromisos tributarios, ya sea la presentación de la declaración o la cancelación de la obligación correspondiente, la administración tributaria está facultada para iniciar procedimientos de recuperación de deuda, de conformidad con la normativa aplicable, a fin de asegurar el cumplimiento forzoso de las obligaciones fiscales. Dentro de este proceso se encuentran dos tipos de cobranzas como indicadores: la cobranza ordinaria que engloba el cobro preventivo y el cobro preactivo, orientado a disuadir al contribuyente a cancelar su deuda antes de iniciar procedimientos de carácter judicial, y la cobranza coactiva que implica la ejecución forzosa de estos medios exigibles amparados por las normativas tributarias vigentes (MEF, 2021).

### **2.2.2.3. Estrategias de cobranza**

Son las tácticas procedimentales que establecen las organizaciones para recuperar las deudas vencidas y por vencer, evitando el incremento de moras y de costos adicionales que pudiesen incurrirse en caso de que los obligados no cumplan con su pago, llevando a la aplicación de medidas coercitivas de carácter forzoso. Según Martínez et al. (2022) implementar estrategias de cobro es crucial para mitigar los niveles de la cetera de impago que mantienen las entidades. Entre estas destacan: la educación tributaria, entendida como la praxis instructiva a cargo del ente recaudador para fomentar la cultura fiscal entre los ciudadanos, partiendo de la gnosis colectiva sobre la importancia de los gravámenes y compromisos tributarios (Muñoz y Lucio, 2023); la interacción efectiva con los deudores mediante una comunicación periódica de las obligaciones pendientes; así como, el seguimiento de la cartera de los contribuyentes (MEF, 2020).

## 2.2.3. Recaudación de los servicios de limpieza pública

### 2.2.3.1. Conceptualización de la variable

El término recaudación proviene del latín “recapitāre” haciendo alusión a los vocablos recoger y recibir, entendiéndose como la acción de percibir o cobrar valores dinerarios (Real Academia Española [RAE], 2023). La recaudación es ampliamente utilizada en diversos ámbitos para referirse al proceso mediante el cual una entidad, de cualquier índole, percibe el cobro de una deuda. Empero, su connotación conceptual a la época coetánea es más aplicada al ámbito público para hacer referencia a la percepción de ingresos emanados de obligaciones fiscales con el Estado. De esta manera, surge la recaudación tributaria, definida por Liu hong (2022) como una exacción obligatoria, no retribuida y de cuantía relativamente estable, impuesta por el Estado sobre los recursos sociales, con el propósito de atender las necesidades colectivas de la sociedad.

Este procedimiento recaudatorio constituye el mecanismo primario mediante el cual los países obtienen recursos fiscales, esenciales para financiar inversiones en desarrollo humano, infraestructura y la provisión de servicios tanto a la ciudadanía como al sector empresarial (World Bank, 2024). De este modo, la recaudación tributaria se configura como el eje angular que permite a una nación salvaguardar su fortaleza financiera y optimizar la modernización del gobierno tributario (Jiang et al., 2022). Los tributos, por otra parte, son obligaciones pecuniarias que un gobierno impone en el ejercicio de su potestad tributaria, basada en el principio de capacidad económica, conforme a lo establecido por la normativa legal vigente, con la finalidad de sufragar las erogaciones derivadas del cumplimiento de sus funciones y objetivos (Villegas, 2001).

Como parte de los tributos que forman parte del proceso recaudatorio se encuentran “Los impuestos, que son pagos sin contraprestación directa del Estado, las tasas que se cobran por servicios públicos específicos, y las contribuciones que se asocian con beneficios obtenidos por obras o servicios especiales del Estado” (Decreto Supremo N° 133-2013-EF, Norma II, 2013). Cada uno de estos tributos son fundamentales para garantizar la sostenibilidad financiera de los gobiernos, tanto a nivel nacional, regional y local. En particular, las tasas desempeñan una función crucial al garantizar que los servicios públicos, tales como el servicio de limpieza pública, la provisión de agua potable o el mantenimiento de infraestructuras públicas, dispongan de los recursos indispensables para su operación eficiente y sostenida, contribuyendo de esta forma al bienestar social y al progreso de las comunidades locales.

Ahora bien, de los diferentes tributos precisados, el tema de investigación se centra en la recaudación de los servicios de limpieza pública, pues esta tasa es fundamental para

la gestión eficiente de los residuos sólidos y la preservación del entorno urbano (Rivera et al., 2020). Este servicio de limpieza pública se conceptualiza como las acciones y procedimientos destinados a la gestión integral de los desechos sólidos municipales, cuyas fases de ejecución están interconectadas o presentan dependencia funcional entre sí. Por tanto, la ausencia de cualquiera de estos componentes podría comprometer la correcta ejecución del servicio o aumentar la cantidad poblacional que no recibe una atención adecuada (Ministerio del Ambiente [MINAM], 2020).

Aunque no existe una conceptualización exacta para la variable en cuestión, es posible conceptualizar la recaudación del servicio de limpieza pública, en base a las definiciones previas, como el conjunto de mecanismos y procesos mediante los cuales se establece, cobra y gestiona el pago por los servicios de recolección, transporte y disposición de residuos sólidos en una localidad, bajo la responsabilidad de sus autoridades. Este constructo conceptual versa sobre lo estipulado en el Decreto Legislativo N° 1278 (2016), el cual estatuye como lineamiento: “Asegurar que las tasas que se cobren por la prestación de servicios de residuos sólidos se fijen, en función de su costo real, calidad y eficacia, asegurando la mayor eficiencia en la recaudación de estos derechos, a través de cualquier mecanismo legalmente permitido, que sea utilizado de manera directa o a través de terceros” (Artículo 6, inciso p, p. 4).

### 2.2.3.2. Tipología del servicio de limpieza pública en el Perú

De acuerdo con lo estipulado por el MINAM (2020) en su guía para el manejo operativo del servicio de limpieza pública municipal, este compone la amalgama operacional y procedimental, que puede tipificarse en dos grupos principales:

- Los cuales se encuentran relacionados de manera directa con el servicio al usuario, como el acaparamiento en zonas públicas, la limpieza y el barrido de estas áreas, y el proceso de recopilación de desechos sólidos.
- Los cuales se encuentran conexos de manera indirecta con la atención al usuario, como el envío, traslado, cuantificación y eliminación o vertido final de los desechos sólidos. Además, este proceso puede efectuarse en función de componentes como la ubicación geográfica, la tipología poblacional, los recursos disponibles (índole humano, financiero y económico), las operaciones productivas predominantes en la localidad (comercio, agricultura, turismo, entre otras), así como las rutinas y las tradiciones locales, entre otros aspectos relevantes.

Cabe precisar que la ejecución de las actividades y procedimientos asociados al servicio de limpieza pública demanda la realización de operaciones previas, la provisión de insumos, la recopilación de datos y la utilización de herramientas de apoyo que faciliten

la prestación eficaz y correcta (MINAM, 2020). Para lograr un servicio eficiente, es vital que los recursos económicos sean adecuados y bien gestionados, que se establezcan mecanismos de evaluación continua del desempeño y que se implementen estrategias de readecuación que admitan ajustar y optimizar las operaciones según las necesidades emergentes y las condiciones cambiantes del entorno. Por tanto, la recaudación juega un rol crucial en este contexto, pues como refiere Armestar (2023) este arbitro municipal constituye una fuente esencial para la financiación de los servicios públicos.

### 2.2.3.3. Prestación o concesión del servicio de limpieza pública

De conformidad con el MINAM (2020), la concesión de este servicio puede efectuarse de tres maneras diferentes, dependiendo la entidad recolectora de los desechos sólidos, los cuales son descritos a continuación:

- **Modalidad directa:** Se lleva a cabo cuando los gobiernos locales proporcionan el servicio de limpieza pública de forma particular, sin la intervención de entidades de gestión de desechos sólidos. El ente municipal emplea sus propios equipos, así como sus capitales e instrumentales para prestar este servicio a la población, para lo cual, es necesario que este ente gubernamental disponga del potencial operativo suficiente para asegurar su correcta ejecución (MINAM, 2020). En el Perú, esta modalidad es la que con mayor frecuencia se visualiza, debido a que muchos gobiernos locales prefieren mantener el control directo sobre este servicio, lo que les permite gestionar de manera más flexible y adaptativa las necesidades locales y responder de manera más inmediata a las demandas de la comunidad.
- **Modalidad de tercerización:** Se implementa cuando los municipios contratan a una entidad o+peradora de desechos sólidos inscrita oficialmente ante el MINAM, para llevar a cabo las acciones y procedimientos asociados al servicio de limpieza pública. Es importante señalar que, aunque la ejecución del servicio se encuentra externalizada, la responsabilidad última de la prestación recae expresamente sobre la municipalidad (MINAM, 2020). Si bien es cierto, el ente de regulación ambiental máximo pone como una modalidad la tercerización, en 2021 el Congreso promulgó la Ley N° 31254 (2021) denominada “Ley que prohíbe la tercerización y toda forma de intermediación laboral de los servicios de limpieza pública y afines que prestan los obreros municipales”. Esta norma, como lo indica su nombre de forma explícita, prohíbe que los gobiernos locales externalicen dichos servicios, garantizando que los trabajadores municipales sean los encargados directos de estas funciones, eliminando cualquier forma de intermediación laboral en este ámbito.
- **Modalidad combinada:** Los municipios contratan a un ente operador de desechos sólidos debidamente registrado ante el MINAM para colaborar en la prestación del

servicio de limpieza pública en áreas específicas o en determinados procedimientos y operaciones. Es crucial destacar que, el municipio conserva la responsabilidad última sobre la provisión de dicho servicio (MINAM, 2020). No obstante, como en el caso anterior, esta modalidad ya no se encuentra prevista en la normativa peruana, a consecuencia de la promulgación de la Ley N° 31254.

Es importante precisar que el MINAM estipulaba tres modalidades de la prestación del servicio de limpieza pública en las instancias locales, los cuales se han descrito como materia de análisis; sin embargo, a partir de la promulgación de la Ley N° 31254 en julio de 2021, queda prohibida la tercerización de estos servicios, solo estando facultado el gobierno municipal al que le compete la jurisdicción donde se realiza la prestación de este servicio. De esta manera, el proceso recaudatorio conexo con este arbitrio recae exclusivamente sobre las autoridades municipales, quienes tienen la obligación de gestionar los recursos de manera eficiente y transparente, incluyendo la implementación de mecanismos de cobro oportuno, así como la fiscalización de su cumplimiento.

#### **2.2.4. Dimensiones de la recaudación de los servicios de limpieza pública**

Las dimensiones de la variable están implícitas en el Decreto Legislativo N° 1278 (2016), las cuales incluyen el barrido de calles y la recolección de residuos sólidos.

##### **2.2.4.1. Recolección de residuos sólidos**

Consiste en el transporte de los desechos sólidos partiendo de su acopio en la zona de generación hasta el medio de transporte de recolección, para después proceder a su traslado al área de eliminación, vertimiento o tratamiento (Municipalidad Provincial de El Dorado, 2022). Este proceso debe ser selectivo y efectuado conforme a las directrices formuladas por la autoridad municipal competente (Decreto Legislativo N° 1278, 2016). Como se precisa, este servicio es brindado expresamente por la municipalidad, por lo que su recaudación le corresponde únicamente a esta, quien tiene la responsabilidad de gestionar los recursos necesarios para asegurar su continuidad y eficiencia. Los ingresos generados de este servicio son destinados a cubrir los costos operativos, mantenimiento de los vehículos de recolección, pago del personal y las inversiones en infraestructura requerida, así como el acondicionamiento de centros de disposición final y de plantas de tratamiento de residuos sólidos. Al igual que otro tributo, su recaudo está expreso en la normativa tributaria y su exigibilidad está determinado mediante la cobranza ordinaria, coactiva y onerosa (MEF, 2021).

##### **2.2.4.2. Barrido de calles**

Hace alusión al acopio, recolección y traslado de residuos de pequeñas dimensiones, arrojados por las personas en vías públicas, los cuales tienen el potencial negativo de

obstruir cunetas y generar problemas de salubridad y acumulación de basura en las calles (Municipalidad Distrital de Independencia, s.f.). Este servicio garantiza la pulcritud no solo de las calles, sino también de todos los espacios públicos (Decreto Legislativo N° 1278, 2016). De manera análoga al arbitrio por la recolección de residuos sólidos, el proceso de recaudo del servicio de barrido de vías públicas es competencia exclusiva de la entidad municipal, la cual se encarga de su administración y financiamiento. Los ingresos generados por este arbitrio son destinados a la cobertura de las erogaciones relacionadas, tales como la remuneración del personal encargado de las labores de barrido, la adquisición y mantenimiento de maquinaria y herramientas, además de la ejecución de programas para el mantenimiento de la limpieza urbana.

2

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. **Ámbito y condiciones de la investigación**

##### 3.1.1. **Contexto de la investigación**

###### 3.1.1.1. **Ubicación política**

País: Perú.

Departamento: San Martín.

Provincia: Moyobamba.

Distrito: Moyobamba.

###### 3.1.1.2. **Ubicación geográfica**

La localización del ente municipal se sitúa en el Jr. Pedro Canga N° 262 del distrito de Moyobamba. A nivel provincial, Moyobamba se ubica al norte del departamento de San Martín; cuya posición geográfica se encuentra entre las longitudes 76°43' y 77°38' oeste del meridiano de Greenwich, y entre las latitudes 5°09' y 6°01' sur, delimitada por los puntos más extremos de su territorio, ocupa una superficie de 3,772.31 km, tiene una altitud de 860 m.s.n.m. Se encuentra en la ceja de selva, caracterizada por terrenos accidentados debido a su ubicación en las últimas ramificaciones de la Cordillera Oriental. En términos de limitaciones geográficas, la mencionada ciudad limita por el nor-este y nor-oeste con la provincia de Alto Amazonas y Bongará, respectivamente, por el sur-este con la provincia de Rodríguez de Mendoza, y por el oeste con la provincia de Rioja (INEI, 2000; Municipalidad Provincial de Moyobamba [MPM], 2020).

###### 3.1.1.3. **Contexto histórico y jurídico donde corresponde**

En el contexto histórico, constituida en la era republicana tiene sus raíces en la ciudad fundada en 1540 por los colonizadores españoles. Inició sus actividades a partir del año 1920, constituida con RUC 20146806679; hoy, el municipio “como órgano de gobierno local que emana de voluntad popular, es responsable de representar al vecindario promoviendo la adecuada prestación de servicios públicos” (MPM, 2020, p. 14).

La gestión municipal se rige jurídicamente por la “Constitución Política del Perú, Ley N°27972 – Ley Orgánica de Municipalidad, D.L. N° 1440 – Decreto Legislativo Sistema Nacional de Presupuesto y la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General” (MPM, 2020, p. 14). Asimismo, se encuentra sujeta a la fiscalización de

49

23

55 organismos como la Contraloría General de la República. Su normativa interna se estructura a través de acuerdos, ordenanzas y decretos de alcaldía.

### 1 3.1.2. Periodo de ejecución

El periodo de realización del estudio abarcó ocho meses, conforma a los especificado en las actividades detalladas del plan de investigación.

### 3.1.3. Autorizaciones y permisos

Se gestionó una solicitud formal ante la máxima autoridad del ente municipal para obtener el permiso necesario para la realización del presente estudio. Se detallaron los objetivos, la relevancia del estudio y los datos que se pretenden recolectar. A través de este proceso, se aseguró que la entidad municipal cuente con la información pertinente y otorgue la autorización correspondiente, garantizando así el cumplimiento de las normativas legales y éticas vigentes.

### 15 3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

No aplica.

### 3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

Se actuó en conformidad con el principio de integridad, garantizando que no se manipule ni tergiverse la información, y promoviendo total transparencia en todo el proceso. Los participantes recibieron un trato justo y respetuoso, sin presiones o influencias indebidas para obtener sus respuestas, asegurando que comprendan plenamente el objetivo y alcance del estudio antes de decidir su participación. Además, se preservó la confidencialidad de los resultados obtenidos. Finalmente, se aseguró que la estructura y el contenido del trabajo sigan rigurosamente las normas APA, evitando cualquier tipo de plagio o uso inapropiado de trabajos ajenos.

## 1 3.2. Sistema de variables

### 3.2.1. Variables principales

**Variable 1:** Gestión de cobranza

3 **Variable empírica 1:** Identificación del contribuyente cuyos indicadores son asignación del código del contribuyente, inscripción en el registro, revisión de la declaración jurada y revisión de pago.

**Variable empírica 2:** Proceso de cobranza cuyos indicadores son cobranza ordinaria y cobranza coactiva.

**Variable empírica 3:** Estrategias de cobranza cuyos indicadores son educación en materia tributaria, comunicación periódica de la obligación y seguimiento de la cartera de contribuyentes.

**Variable 2:** Recaudación de los servicios de limpieza pública

**Variable empírica 1:** Recolección de residuos sólidos cuyos indicadores son recaudación por cobranza ordinaria, recaudación ejecutoria coactiva y recaudación por amnistía tributaria.

**Variable empírica 2:** Barrido de calles cuyos indicadores son recaudación por cobranza ordinaria, recaudación ejecutoria coactiva y recaudación por amnistía tributaria.

**Tabla 1**

*Descripción de las variables por objetivo específico*

Objetivo específico 1: Conocer la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Gestión de cobranza	Dim.1: Identificación del contribuyente Dim.2: Proceso de cobranza Dim.3: Estrategias de cobranza	Cuestionario	Ordinal

Objetivo específico 2: Analizar la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Recaudación de los servicios de limpieza pública	Dim.1: Recolección de residuos sólidos Dim.2: Barrido de calles	Análisis documental	Razón

Objetivo específico 3: Precisar la relación entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Gestión de cobranza	Dim.1: Identificación del contribuyente Dim.2: Proceso de cobranza Dim.3: Estrategias de cobranza	Cuestionario	Ordinal

Recolección de residuos sólidos	La Dim.1 estará conformada por los indicadores de: <i>Recaudación por cobranza ordinaria, Recaudación ejecutoria coactiva y Recaudación por amnistía tributaria</i>	Análisis documental	Razón
---------------------------------	--	---------------------	-------

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Gestión de cobranza	Dim.1: Identificación del contribuyente Dim.2: Proceso de cobranza	Cuestionario	Ordinal

Dim.3: Estrategias de cobranza			
Barrido de calles	La Dim.2 estará conformada por los indicadores de: <i>Recaudación por cobranza ordinaria, Recaudación ejecutoria coactiva y Recaudación por amnistía tributaria</i>	Análisis documental	Razón

*Nota.* Cada objetivo específico analiza de forma particular la consecución de un propósito relacionado a las variables y sus dimensiones.

### 3.2.2. Variables secundarias

El estudio no incluyó la definición de variables secundarias.

### 3.3. Procedimientos de la investigación

#### 3.3.1. Diseño de la investigación

Por su objeto el estudio se instituyó en el tipo aplicada, tal como lo argumenta Shi et al. (2022) se funda en la identificación de sucesos o fenómenos y, a partir de allí, permite contribuir a la mejora o solución práctica, haciendo uso de las explicaciones teóricas como soporte. En consecuencia, con base al criterio investigativo, se examinó como la gestión de cobranza repercute en la recaudación de los servicios de limpieza pública del ente municipal, buscando respuestas oportunas y dirigidas a mejorar la gestión y eficacia fiscal.

Por su nivel de profundidad, se deslindó en el estudio descriptivo y correlacional. El nivel descriptivo constituye el primer contacto del investigador con la realidad que se pretende explorar en aun afán para caracterizar los rasgos del fenómeno investigado. El estudio correlacional se justifica por la medición de relaciones entre dos o más categorías en situaciones de observación natural (Guerrero, 2022). Con base a lo planteado, se indicó el nivel de entendimiento de las variables analizadas y cómo interactúan entre sí.

**Población:** Según lo descrito por Willie (2024) precisa que la población es la totalidad de componentes que comparten rasgos o características de una misma especie. Para fines de estudio, la población objetivo se demarcó a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria. Cabe acentuar que la información proporcionada por la oficina de Recursos Humanos indicó un total de 64 servidores que laboran en el área mencionada.

**Muestra:** Al definir la muestra, esta se compone de un subconjunto de casos pertenecientes a la población en análisis que comparten características análogas, lo que asegura que las estimaciones derivadas de dicha muestra sean representativas de la totalidad de la población. En consecuencia, al contar con el acceso a la población

objetivo, la muestra quedará constituida por el total de la población, conformada por 64 servidores (Sucasaire, 2022).

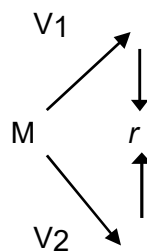
**Criterios de inclusión:** Considerando los criterios de inclusión, formaron parte del estudio aquellos que cuentan con al menos un año de experiencia en sus funciones, asimismo, la disponibilidad del tiempo para la contestación del instrumento.

**Criterios de exclusión:** En cuanto a los criterios de exclusión, se excluyó a los servidores que, por motivos de licencia o ausencia prolongada, no estén disponibles durante el periodo de recolección de datos, asimismo, aquellos que no tuvieron responsabilidad directa en la gestión de procesos tributarios.

**Muestreo:** Con el propósito de esta investigación, se configuró bajo el muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia, por disponer el acceso y la disponibilidad, facilitando analizar a la totalidad de los miembros de la población objetivo.

**Diseño analítico, muestral y experimental:** Teniendo en cuenta las observaciones y directrices identificadas, la investigación se clasificó en el diseño no experimental, que actuó como referencia para guiar el desarrollo y cumplimiento del estudio. Tomando las ideas de Hernández y Mendoza (2023) el brazo no experimental, no introduce estímulos o intervenciones para alterar el fenómeno estudiado, permitiendo al investigador captar la complejidad de las situaciones reales o existentes.

A partir de lo señalado anteriormente, el esquema se presentó de la siguiente forma (Espinoza et al., 2023):



Donde:

M: Muestra de estudio.

V1: Gestión de cobranza.

V2: Recaudación de los servicios de limpieza pública.

r: Relación entre las variables investigativas.

### 3.3.2. Objetivo específico 1

1 Conocer la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Entre las actividades y tareas que se ejecutaron para el cumplimiento del presente objetivo se coordinó con los responsables del área para obtener la información necesaria y se estableció contacto con los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en un afán para recopilar sus percepciones sobre la gestión de cobranzas realizada por la entidad municipal.

1 Las etapas para el procesamiento y análisis de datos se efectuaron por medio de la agrupación y estructuración de los datos codificados en una tabla bidimensional, que permitió su computación y análisis mediante el análisis descriptivo, así como la presentación de gráficos, a través del software estadístico Stata v19, finalmente se concluyó con la interpretación de los resultados del análisis de datos.

### 3.3.3. Objetivo específico 2

41 Analizar la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Entre las actividades y tareas que se ejecutaron para el cumplimiento del presente objetivo se coordinó con el responsable del área para obtener la información necesaria, permitiendo acceder a los registros por concepto de recaudación de servicios de limpieza pública.

1 Las etapas para el procesamiento y análisis de datos se efectuaron por medio de la agrupación y estructuración de los datos codificados en una tabla bidimensional, que permitió su computación y análisis mediante el análisis descriptivo, así como la presentación de gráficos, a través del software estadístico Stata v19, finalmente se concluyó con la interpretación de los resultados del análisis de datos.

### 3.3.4. Objetivo específico 3

5 Precisar la relación entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Entre las actividades y tareas que se ejecutaron para el cumplimiento del presente objetivo se ejecutaron los instrumentos de ambas variables, teniendo como resultado establecer el grado de correlación.

14 2 Las etapas para el procesamiento y análisis de datos se instituyeron por la creación de una base de datos de doble entrada a fin de vaciar la información que fue recogida a

12 través de los instrumentos. Posteriormente, la realización del análisis de datos se ejecutó a través del software computacional Stata v19, permitiendo comprobar la conjetura del presente objetivo, finalmente se concluyó con la interpretación de los resultados del análisis de datos.

#### 5 3.3.5. Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

Entre las actividades y tareas que se ejecutaron para el cumplimiento del presente objetivo se ejecutaron los instrumentos de ambas variables, teniendo como resultado establecer el grado de correlación.

14  
2 Las etapas para el procesamiento y análisis de datos se instituyeron por la creación de una base de datos de doble entrada a fin de vaciar la información que fue recogida a través de los instrumentos. Posteriormente, la realización del análisis de datos se ejecutó a través del software computacional Stata v19, permitiendo comprobar la conjetura del presente objetivo, finalmente se concluyó con la interpretación de los resultados del análisis de datos.

1

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultado específico 1

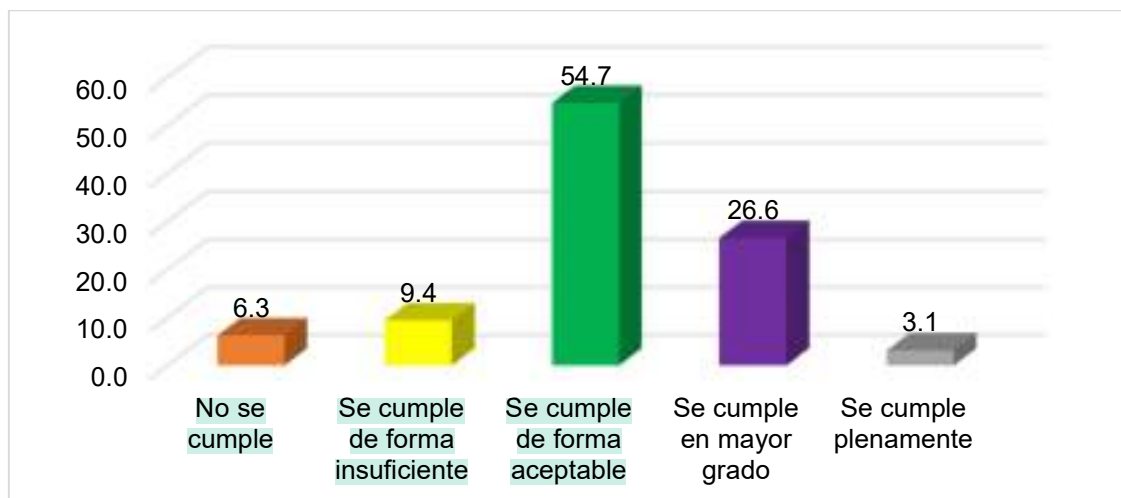
Conocer la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

**Tabla 2**  
*Análisis de la gestión de cobranza de limpieza pública*

Intervalo	f	%	Medida
[ ≥ 15 ≤ 26]	4	6.3	No se cumple
[ ≥ 27 ≤ 38]	6	9.4	Se cumple de forma insuficiente
[ ≥ 39 ≤ 50]	35	54.7	Se cumple de forma aceptable
[ ≥ 51 ≤ 62]	17	26.6	Se cumple en mayor grado
[ ≥ 63 ≤ 75]	2	3.1	Se cumple plenamente
	n = 64	100	

*Nota.* f=frecuencia. Fuente: Resultados obtenidos del instrumento.

Analizando los hallazgos de la variable gestión de cobranza, tal como se revela en la Tabla 2 (figura 1), el 54.7% de los servidores públicos encuestados manifestaron que dicha gestión se cumple de forma aceptable, aunque con ciertas limitaciones como la desactualización de información de los contribuyentes, debilidades en el proceso de cobro y falta de estrategias eficientes de cobranza. Por su parte, el 9.4% de los trabajadores revelaron que el cumplimiento es insuficiente, en contraste, el 3.1% declaró que la gestión de cobro se cumple plenamente, traduciéndose la importancia de la buena administración de los impuestos por concepto de limpieza pública.



**Figura 1**  
*Puntajes de la variable gestión de cobranza de limpieza pública.*

3

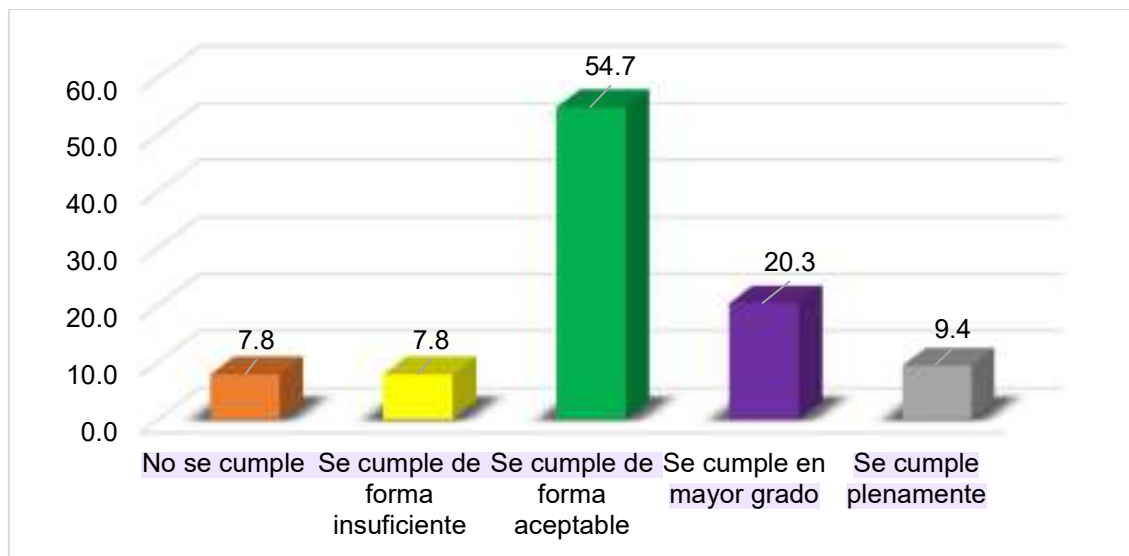
1

**Tabla 3**  
*Análisis de las dimensiones de la gestión de cobranzas de limpieza pública*

Intervalo	Identificación del contribuyente		Proceso de cobranza		Estrategias de cobranza	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	No se cumple	5	7.8	4	6.3	4
Se cumple de forma insuficiente	5	7.8	6	9.4	6	9.4
Se cumple de forma aceptable	35	54.7	34	53.1	36	56.3
Se cumple en mayor grado	13	20.3	15	23.4	14	21.9
Se cumple plenamente	6	9.4	5	7.8	4	6.3
$\Sigma$	64	100	64	100	64	100

Nota. Presentación del análisis univariado de la variable 1. Fuente: Resultados obtenidos del instrumento.

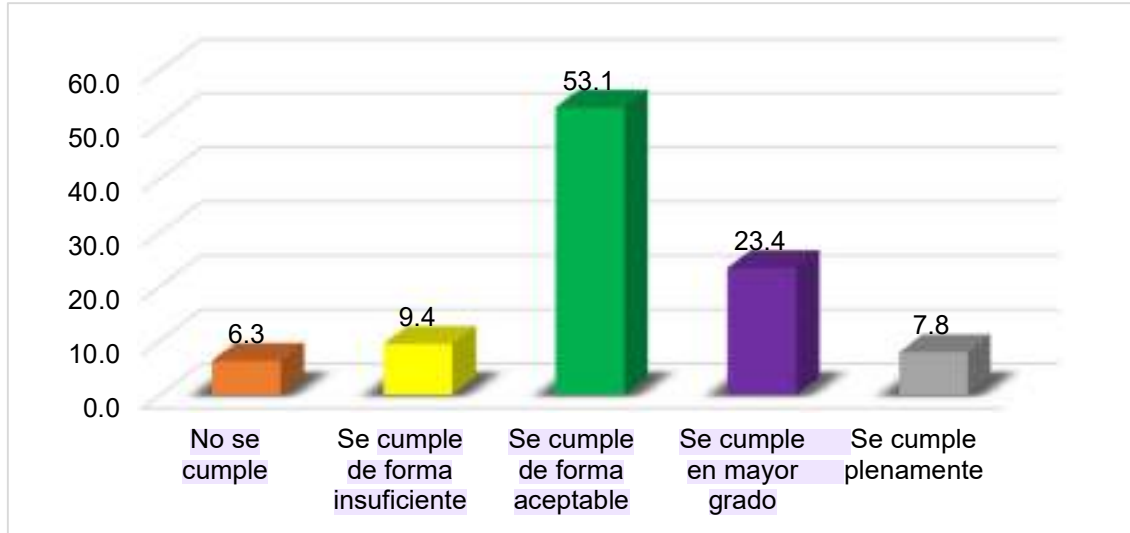
El análisis de la Tabla 3 revela los resultados basados en las respuestas de los servidores públicos respecto a las dimensiones de la variable gestión de cobranzas. De manera analítica, se visualiza en la Figura 2 que se cumple de forma aceptable la identificación del contribuyente, valorada en un 54.7%. Por otro lado, podemos observar que un 20.3% sostuvieron que se cumple en mayor grado, además de esto, grupo minúsculo de los servidores públicos señalaron que se cumple plenamente, esto representa el 9.4%, sin embargo, el 7.8% consideraron que se cumple de forma insuficiente y un 7.8% que no se cumple, dando un total del 15.6%.



**Figura 2.**  
*Puntajes de la dimensión identificación del contribuyente.*

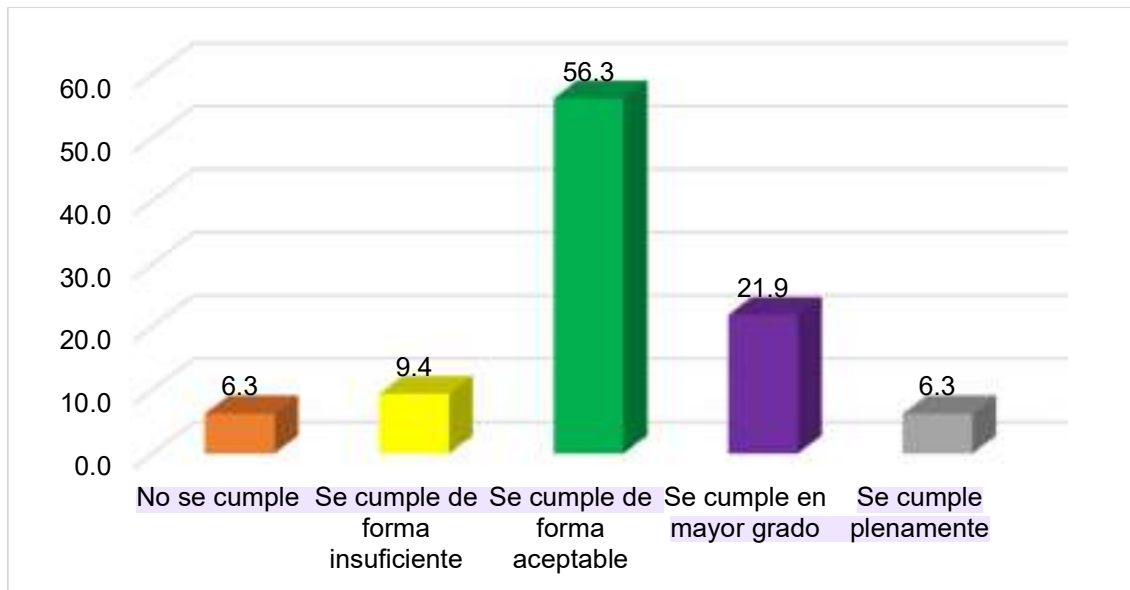
Prosiguiendo con el análisis, la Figura 3 puntajes de la dimensión proceso de cobranza, constatamos un porcentaje significativo que consideran que es cumplida de forma aceptable dando esto un resultado del 53.1%, asimismo, una proporción de los encuestados donde representa el 23.4% declararon que esto se cumple en mayor grado,

21 además, existe un 7.8% que están de acuerdo que se cumple plenamente, a pesar de ser un cifra menor a las anteriores nos da un indicador positivo, aun teniendo un porcentaje del 9.4%, indicando que se cumple de forma insuficiente y uno del 6.3% que no se cumple.



8  
**Figura 3.**  
*Puntajes de la dimensión proceso de cobranza.*

De acuerdo a los puntajes de la dimensión de estrategias de cobranza que se muestra en la Figura 4, se cumple de forma aceptable en un 56.3%, teniendo en cuenta que un 21.9% consideran que el proceso se cumple en mayor grado, así mismo hay una puntuación del 6.3% manifestando que se cumple plenamente, por lo contrario, existe una insatisfacción por parte de los encuestados al indicar que se cumple de forma insuficiente dándonos esto un 9.4%, tenemos también una minoría indicando que no se cumple, llegando al 6.3%, esto nos da un indicador que el proceso de cobranza es satisfactoria.



**Figura 4.**  
*Puntajes de la dimensión estrategias de cobranza.*

### Discusión

Respecto al objetivo específico 1, devenido del análisis descriptivo de la primera variable y sus dimensiones correspondientes, se declara que: La situación actual de la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, es cumplida de forma aceptable, teniendo como puntaje del 54.7%. De manera analítica, las dimensiones identificación del contribuyente, proceso de cobranza y estrategias de cobranza también revelaron la misma categoría cuyos puntajes fueron de 54.7%, 53.1% y 56.3%. Lo expuesto guarda sintonía con la pesquisa de Pinedo (2022) donde identificó que en el municipio de la provincia de Rioja se vienen realizando regularmente los procesos de cobranza evidenciando un valor de 68.3% y 59.2% en el recaudo voluntario y recaudo ejecutivo. A nivel de variable, reportó concordancia con la investigación de Villamar (2022) situando el nivel medio la gestión de cobranza por concepto de impuestos y tasas municipales con un 76.7%, junto a ello se sitúa la contribución científica de Sánchez y Torres (2023) quienes examinaron la situación del municipio de Zaña y expusieron niveles regulares en la administración del recaudo tributario, donde aproximadamente el 70% de los contribuyentes moderadamente cumplían con sus deberes tributarios.

No obstante, difiere con el estudio de López (2022) quien instituyó que la gestión de cobro por parte del municipio del distrito de Moro presentó una escala valorativa malo en un 89.4%, lo que refleja una problemática de alta gravedad. Esta situación pone de manifiesto la ineficacia de las medidas adoptadas para combatir el incumplimiento, lo que repercute negativamente en los ingresos por concepto de tasas municipales. De la

misma manera, distingue con los hallazgos de Castro (2023), realizado en el municipio autónomo descentralizado de Naranjal, que examinó la gestión de cobranza en tornos a los gravámenes de contribución territorial tanto en zonas urbanas como rurales. Esta pesquisa demostró que factores como la debilidad en el diseño de los procesos administrativos, la falta de personal calificado y la ausencia de estrategias de cobranzas repercutieron negativamente en la recuperación de valores adeudados y en el comportamiento de pago de los deudores.

A partir de las contrastaciones realizadas, no debe concebirse a la gestión de cobranza como un mecanismo recaudatorio, sino como un instrumento de gestión del riesgo financiero que implican herramientas de control y fiscalización, en tanto el control inadecuado de la morosidad puede verse comprometida con la salud financiera del ayuntamiento (Morales y Morales, 2014).

## 4.2. Resultado específico 2

Analizar la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

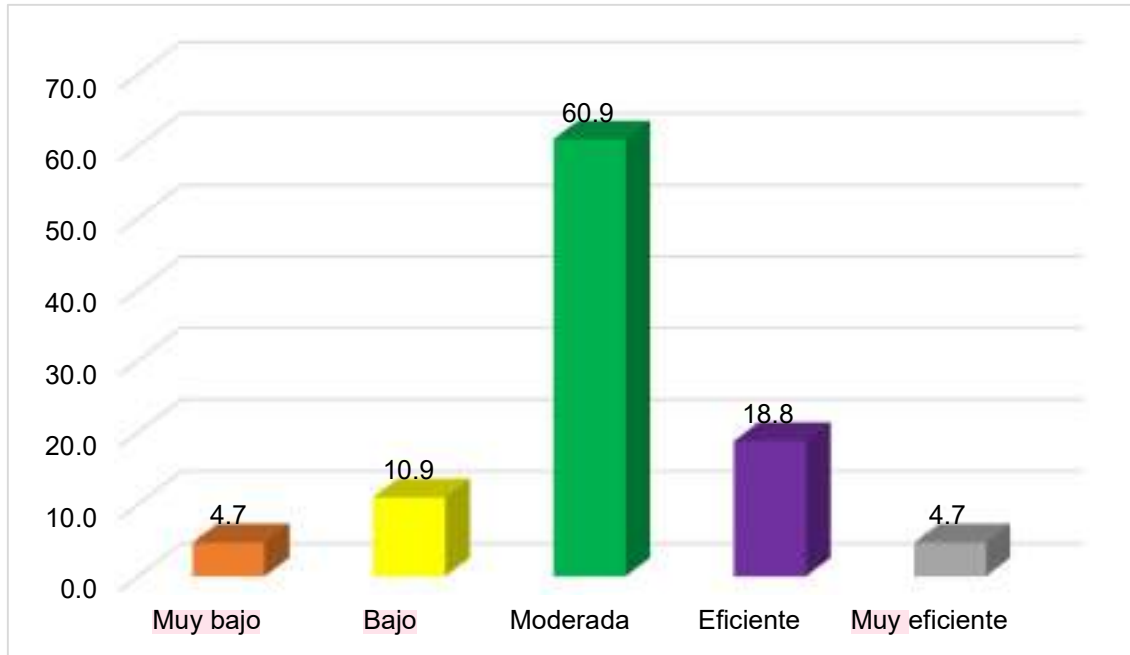
**Tabla 4**

*Análisis de la recaudación de los servicios de limpieza pública*

Intervalo	f	%	Medida
[ ≥ 12 ≤ 21]	3	4.7	Muy bajo
[ ≥ 22 ≤ 31]	7	10.9	Bajo
[ ≥ 32 ≤ 41]	39	60.9	Moderada
[ ≥ 42 ≤ 51]	12	18.8	Eficiente
[ ≥ 52 ≤ 60]	3	4.7	Muy eficiente
	n = 64	100	

*Nota.* f=frecuencia. Fuente: Resultados obtenidos del instrumento.

Evaluando los respuestas dadas por los actores públicos objeto de estudio, tal como lo revela la Tabla 4 (figura 5), la variable recaudación de los servicios de limpieza pública denotó una puntuación del 60.9% situándose en un nivel moderado, no obstante, el 10.9% y el 4.7% de los encuestados manifestaron niveles bajo y muy bajo, respectivamente, traduciéndose en la falta de ineficiencia en los procesos de cobro de dicho impuesto, así como la falta de regulación acerca del vínculo esperado entre el personal y los contribuyentes. Por su parte, el 18.8% y el 4.7% revelaron mediciones de eficiente y muy eficiente, respectivamente.



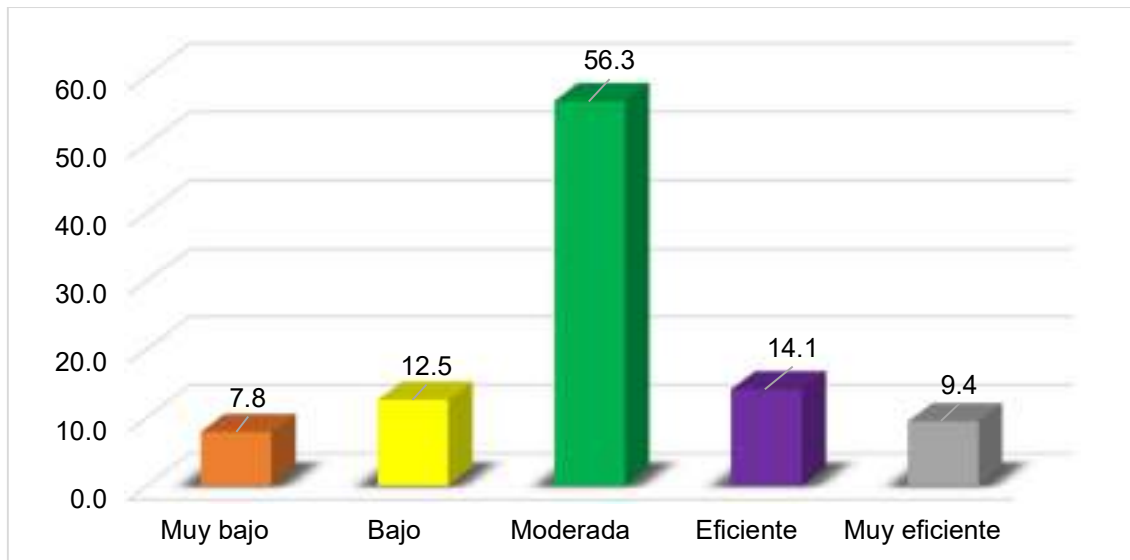
**Figura 5.**  
Puntajes de la variable recaudación de los servicios de limpieza pública.

**Tabla 5**  
Análisis de las dimensiones de la recaudación de los servicios de limpieza pública

Intervalo	Recolección de residuos sólidos		Barrido de calles	
	f	%	f	%
Muy bajo	5	7.8	4	6.3
Bajo	8	12.5	6	9.4
Moderada	36	56.3	39	60.9
Eficiente	9	14.1	10	15.6
Muy eficiente	6	9.4	5	7.8
Σ	64	100	64	100

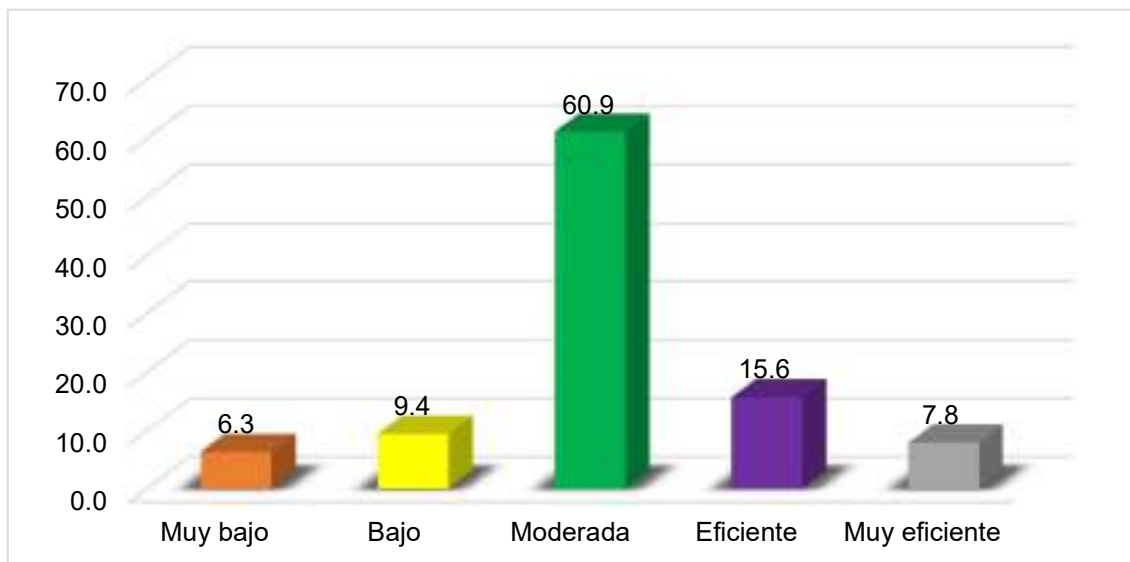
Nota. Presentación del análisis univariado de la variable 1. Fuente: Resultados obtenidos del instrumento.

De acuerdo con el análisis de la tabla precedente, en concatenación con la Figura 6, los encuestados revelaron que el nivel de la recolección de residuos sólidos es moderado, dándonos la cifra del 56.3%, mientras que un 14.1% mencionó que es eficiente, podemos ver también una representación de 9.4% indicando muy eficiente, no obstante, la calificación bajo fue percibida por el 12.5% y una minoría del 7.8% percibió el nivel muy bajo. Teniendo un total del 79.8% en nivel satisfactorio con un 20.3% de insatisfacción, la recolección de residuos debe mejorar para así alcanzar un nivel más alto.



**Figura 6.**  
*Puntajes de la dimensión recolección de residuos sólidos.*

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Figura 7, en la dimensión barrido de calles podemos observar que el 60.9% lo consideró como moderada, asimismo, valoraron el nivel eficiente el 15.6% de los encuestados, por otra parte, el 7.8% de los encuestados coinciden que es muy eficiente, por el contrario, el 9.4% y el 6.3% que lo percibieron con la medición bajo y muy bajo, respectivamente.



**Figura 7.**  
*Puntajes de la dimensión barrido de calles.*

Una vez efectuada el análisis de la variable y sus dimensiones evaluadas desde la percepción de los servidores públicos, a continuación, se evaluó la recaudación de servicios de limpieza pública, la misma que es efectuada a través de la guía de análisis documental:

**Tabla 6***Indicador de recaudación de los servicios de limpieza pública y sus dimensiones*

Indicador	Periodo	Residuos sólidos	Barrido de calles	Total
	2024-01	S/ 5,471.47	S/ 1,015.94	S/ 6,487.41
	2024-02	S/ 16,526.46	S/ 3,486.93	S/ 20,013.39
	2024-03	S/ 25,497.50	S/ 7,371.27	S/ 32,868.77
	2024-05	S/ 20,142.95	S/ 4,270.69	S/ 24,413.64
Recaudación por cobranza ordinaria	2024-06	S/ 18,383.92	S/ 4,203.52	S/ 22,587.44
	2024-08	S/ 19,148.15	S/ 3,652.02	S/ 22,800.17
	2024-09	S/ 23,685.49	S/ 5,039.53	S/ 28,725.02
	2024-10	S/ 20,742.55	S/ 4,196.78	S/ 24,939.33
	2024-11	S/ 20,045.05	S/ 4,406.69	S/ 24,451.74
	2024-12	S/ 28,317.83	S/ 6,473.56	S/ 34,791.39
Recaudación por amnistía tributaria	2024-04	S/ 30,097.40	S/ 6,832.28	S/ 36,929.68
	2024-07	S/ 30,765.62	S/ 6,467.34	S/ 37,232.96

*Nota.* Data obtenida de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPM – 2024.

Del análisis de la Tabla 6 correspondiente a la dimensión residuos sólidos por concepto de recaudación de cobranza ordinaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el lapso de enero a diciembre del periodo 2024, mostró una tendencia alcista, pasando de un monto colectado de S/ 5,471.47 en el mes de enero a S/ 25,497.50 en el mes de marzo. Tras alcanzar su punto máximo en marzo, se decrementó hasta llegar a S/ 19,148.15 entre los meses de mayo y agosto, posteriormente en el mes de setiembre alcanzó el valor de S/ 23,685.49, sin embargo, en los meses de octubre y noviembre se estabilizó con S/ 20,742.55 y S/ 20,045.05, respectivamente, cerrando con un repunte significativo en diciembre con S/ 28,317.83. Por su parte, por el concepto de amnistía tributaria reveló un desempeño superior, registrando en abril S/ 30,097.40 y en julio S/ 30,765.62, superando consistentemente las cifras de la cobranza ordinaria. Es relevante resaltar que, durante el periodo de estudio, no fueron registrados ingresos por concepto de cobranza coactiva.

En cuanto a la dimensión barrido de calles por concepto de recaudación de cobranza ordinaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el lapso de enero a diciembre del periodo 2024, mostró una tendencia alcista, pasando de un monto colectado de S/ 1,015.94 en el mes de enero a S/ 7,371.27 en el mes de marzo, siendo este es el pico más alto. Sin embargo, en los periodos de mayo, junio, octubre y noviembre se observaron comportamientos relativamente estacionarios, donde la captación tributaria fueron S/ 4,270.69, S/ 4,203.52, S/ 4,196.78 y S/ 4,406.69, respectivamente, a pesar de ello, los meses de agosto y setiembre interrumpieron ese patrón con valores de S/

3,652.02 y S/ 5,039.53, respectivamente. Por su parte, por el concepto de amnistía tributaria registró montos significativamente mayores, con S/ 6,832.28 en abril y S/ 6,467.34 en julio, superando consistentemente los ingresos por cobranza ordinaria. Es relevante resaltar que, durante el periodo de estudio, no fueron registrados ingresos por concepto de cobranza coactiva.

Evaluando la variable de estudio se observa una dinamicidad en el lapso de enero a diciembre del periodo 2024, donde se evidenció que el pico más alto alude al último mes, con una captación tributaria total de S/ 34,791.39, en contraste con el mes de enero donde la cuantía recolectada apenas fue de S/ 6,487.41, reflejando un incremento del 436.29% hasta el fin de mes del año; además, cabe precisar que en todos los meses los residuos sólidos ha sido configurada como la fuente de mayor representatividad en el recaudo municipal total, siendo el mes de enero con menor captación (S/ 5,471.47). Por su parte, por el concepto de amnistía tributaria reveló un desempeño superior, registrando en abril S/ 36,929.68 y en julio S/ 37,232.96, superando consistentemente las cifras de la cobranza ordinaria. Por tanto, la figura de la amnistía tributaria evidencia su potencial como instrumento excepcional de recaudación, a diferencia de la cobranza ordinaria aluden una estacionalidad, producto de factores socioeconómicos. Es relevante resaltar que, durante el periodo de estudio, no fueron registrados ingresos por concepto de cobranza coactiva.

## Discusión

Respecto al objetivo específico 2, fueron analizadas desde dos figuras complementarias. Desde la perspectiva de los servidores públicos el nivel de cumplimiento de la variable recaudación de los servicios de limpieza pública se catalogó una categoría moderada alcanzando la puntuación del 60.9%. Esta clasificación se replica en sus dimensiones: recolección de residuos sólidos (56.3%) y barrido de calles (60.9%) lo que evidencia cierta homogeneidad en los niveles de cumplimiento. Por su parte, desde el análisis de los ingresos mensuales efectivamente recaudados por concepto de cobranza ordinaria presentaron un crecimiento sostenido pasando de S/ 6,487.41 a S/ 34,791.39, en contraste, la cobranza por amnistía tributaria, concentrada en los periodos de abril y julio, evidenciaron un comportamiento ascendente leve alcanzado cifras de S/ 36,929.68 y S/ 37,232.96, respectivamente. En este contexto, ambos mecanismos se consideran complementarios; el primero contribuye a la sostenibilidad financiera al garantizar un flujo constante de ingresos durante todo el ejercicio fiscal, mientras que la segunda funciona como una herramienta estratégica temporal diseñada para facilitar el cumplimiento voluntario y aumentar el recaudo

tributario durante períodos de lenta recuperación. No obstante, la cobranza coactiva fue inexistente.

Desde la figura cualitativa, guarda reciprocidad con la pesquisa de Pinedo (2022) donde resaltó que el recaudo por concepto de servicios de limpieza pública en la MPR alcanzó la valoración regular con un puntaje de 75.0%, de hecho logra cumplir de manera parcial con su objetivo recaudatorio, sin embargo, el ente municipal se ve enfrentada a una insuficiencia de mecanismos eficaces para efectuar cobros que no motivan a los tributantes a cumplir de manera oportuna el pago de sus gravámenes, entendiéndose que no debe ser vista como una obligación, sino como una corresponsabilidad ciudadana. Junto a ello, se sitúa el trabajo investigativo de Chapoñan (2023) donde señaló que el 51% de los actores públicos del municipio de Nueva Cajamarca ostentaron un nivel regular el recaudo de arbitrios, dicha situación obedece a una baja cultura tributaria entre los contribuyentes, quienes no conceden importancia a estos ingresos para el desarrollo de obras sociales en su jurisdicción.

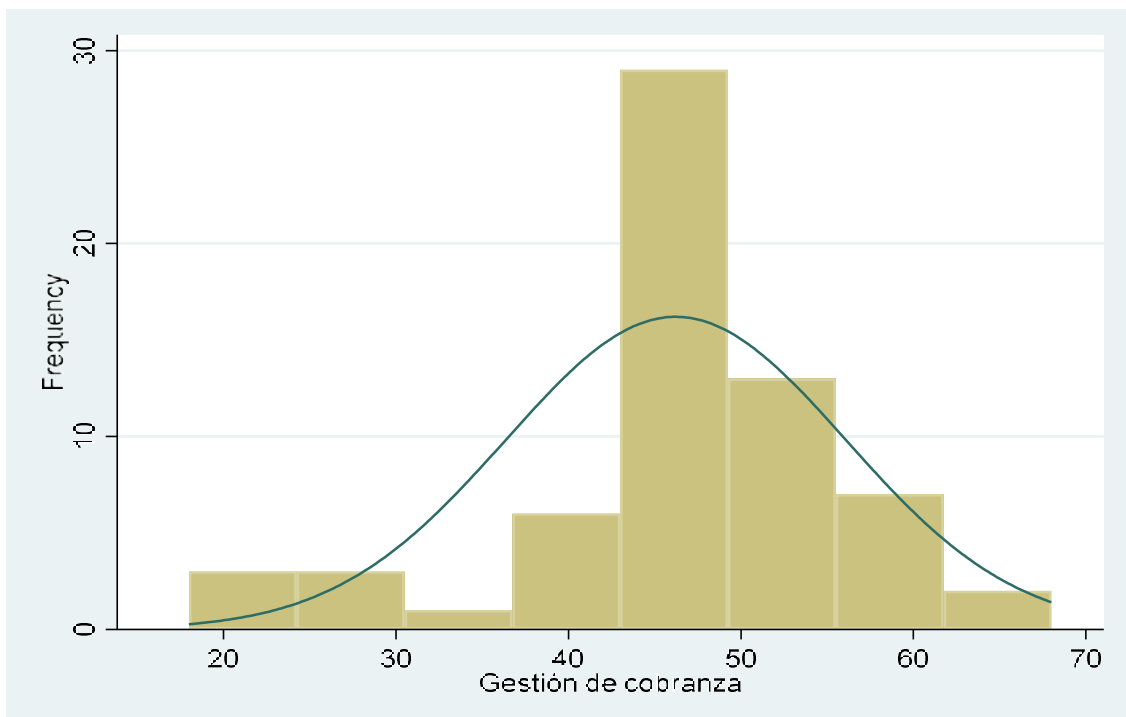
En la misma línea, se sitúa la pesquisa de López (2022) quien estatuyó que el 95.7% de los actores públicos del municipio del distrito de Moro valoraron el nivel regular el recaudo por concepto de arbitrios, destacándose que la ausencia de mecanismos de control efectivos suscita importantes pérdidas de ingresos para los entes municipales. Esta situación, que no se debe únicamente a deficiencias en la estructura de las directrices técnicas, la supervisión y el control, puede verse agravada por desequilibrios organizacionales internos que afectan la eficacia del sistema recaudatorio (Abarca et al., 2015). Y esto es afín a lo indicado por Ley y Valdez (2022) quienes dilucidaron que el ayuntamiento presentaba deficiencias en el proceso de percepción de recaudación de impuestos municipales, lo que ha conllevado a un aumento sostenido de la cartera vencida. Dichas limitaciones fueron atribuidas principalmente por la débil estructura cultura tributaria de la ciudadanía así como la falta de actualización de los registros de los tributantes. Asimismo, es acorde con lo reportado por Villamar (2022) donde calificaron el 60% de los trabajadores administrativos que las acciones que venía efectuando en el municipio de La Banda de Shilcayo son regulares, lo que trajo consigo que las actividades de recaudación para los ingresos tributarios en el ente municipal fueron insuficientes para destinar a obras sociales para la comuna.

Complementariamente, desde la figura cuantitativa guardan afinidad con la indagación de Sanchez y Torres (2023) donde evidenciaron que el municipio del distrito de Zaña presentó un incremento del 34% respecto del periodo 2020 al 2021 pasando de S/ 24,178 a S/ 32,480 respecto al recaudo por concepto de arbitrio de limpieza pública.

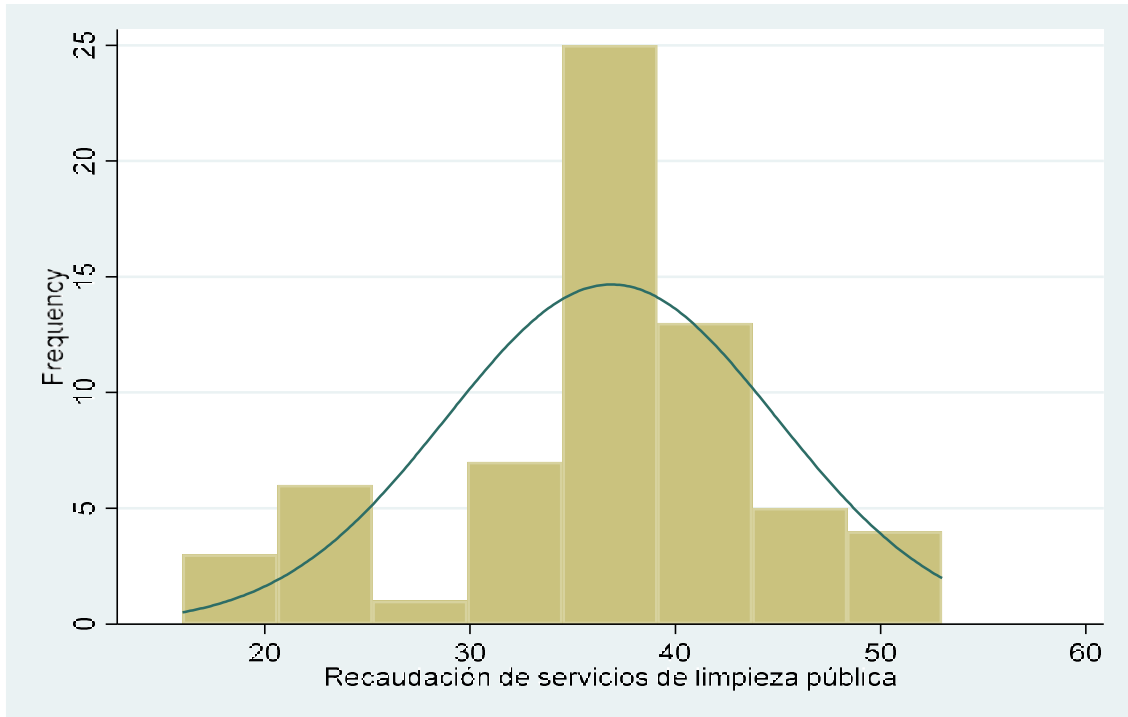
Asimismo, obtuvo resultados análogos a lo encontrado por Castro (2023) donde estudió un periodo cuatrienal (2019-2024) pasando de \$ 1,146,935.96 a \$ 1,543,168.73, denotándose un incremento del 35% respecto al cobro de impuestos en cobranza ordinaria, además reveló que la cobranza coactiva durante el periodo 2019 se ejecutaron 241 coactivas pasando a 288 coactivas en el periodo 2022, lo que pone de manifiesto que el cobro ordinario configura la principal fuente de ingresos, el uso efectivo de mecanismos coercitivos es crucial para recaudar fondos adicionales. Si bien esta contribución es solo parcial y menor que la recaudación ordinaria, su impacto es considerable, especialmente en escenarios donde la acumulación de atrasos fiscales compromete la sostenibilidad financiera de la autoridad local.

### 4.3. Resultado específico 3

Con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos de naturaleza correlacional, previamente se efectuó el contraste de normalidad mediante el análisis visual apoyada en la observación del histograma. Bajo esta representación (Figura 8 y 9) se revelan que la curva superpuesta de las variables (gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública) no se encuentran ajustadas a las barras del histograma, en consecuencia, los datos no se distribuyen normalmente (Roco et al., 2023).



**Figura 8.**  
*Histograma con una curva normal superpuesta de la variable 1.*



**Figura 9.**  
*Histograma con una curva normal superpuesta de la variable 2.*

En virtud de lo anterior, se respaldó la apreciación visual de la normalidad a través del estadístico de Kolmogórov-Smirnov, como señala Molina (2022) esta prueba se estatuye para evaluar datos mayores a 50 observaciones. A continuación, se presentan los siguientes resultados:

**Tabla 7**  
*Contraste de normalidad*

Kolmogórov-Smirnov	Observaciones	W	Pr(> t )	Condición
Gestión de cobranza	64	0.1688	0.0000	Refuta H <sub>0</sub>
Recaudación de los servicios de limpieza pública	64	0.1591	0.0000	Refuta H <sub>0</sub>

*Nota.* Pr(>|t|)=Probabilidad.

1 Dilucidando el análisis obtenido de la Tabla 7, los valores de la probabilidad de las variables investigativas arrojaron una significancia estadística menor al 5% ( $p < 0.05$ ), de tal manera que no se distribuyeron normalmente las variables. Tomando como base lo explicado anteriormente, se tomó en consideración un estimador no paramétrico denominada correlación de Spearman (Apaza et al., 2022).

**Tabla 8***Reciprocidad entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos*

Relación	Variables *Correlaciones	Spearman's rho	Pr(> t )	Number of obs	Grado
V <sub>1</sub> vs V <sub>2</sub> .D <sub>1</sub>	Gestión de cobranza * Recolección de residuos sólidos	0.6856	0.0000	64	Positiva considerable

*Fuente:* Resultados derivados del software Stata v19.

26 Estatuyendo el hallazgo del vínculo entre gestión de cobranza y recolección de residuos sólidos, estadísticamente estas presentaron una relación significativa, denotando con una probabilidad de 0.000, por su parte, dando lectura a la magnitud de correlación, este fue de 0.6856 indicando una correlación positiva considerable. Como resultado final se instituyó lo siguiente: **Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.**

### Discusión

54 El objetivo que orientó el estudio destaca el análisis y establecimiento de la reciprocidad entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos de la MPM, obteniendo como hallazgo de carácter inferencial a través de la medición numérica del análisis correlativo de Spearman denotó una fuerza relativa de relación de 0.6856. De este modo, estadísticamente el vínculo entre las variables fue significativo, puesto que, la probabilidad alcanzó el valor de 0.000, cumpliendo con el criterio estadístico ( $p < 0.05$ ). En este sentido al comparar con la pesquisa de Espinoza et al. (2024) quienes elucidaron el vínculo entre la participación ciudadana y la administración de residuos sólidos, este último no se explica solo por la capacidad operativa del ente municipal, sino también por la respuesta activa de la ciudadanía, ya sea en términos de responsabilidad tributaria o de participación en la gestión ambiental, dicho esto, las variables analizadas se encontraron relacionadas significativamente ( $p < 0.01$ ). Además, se observó analogía en la pesquisa de Villamar (2022) quien denotó una reciprocidad significativa entre la gestión de cobranza y el recaudo por concepto de tasas municipales ( $r = 0.597$ ,  $p = 0.00$ ). Y esto va de paralelo con lo puntualizado por Chapoñan (2023) quien refiere que en ausencia de una gestión eficaz de cobranza y fiscalización, los recursos para sostener la limpieza pública tienden a ser limitadas, lo que repercute directamente en la calidad y continuidad del servicio. Asimismo, en la indagación científica de Castro (2023) declaró que la efectividad de los procedimientos de cobranza constituye un factor determinante en el nivel de ingresos municipales, por lo que se comprobó que las variables abordadas presentaron una relación significativa ( $r = 0.971$ ,  $p = 0.029$ ).

#### 4.4. Resultado específico 4

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

**Tabla 9**

*Reciprocidad entre la gestión de cobranza y el barrido de calles*

Relación	Variables *Correlaciones	Spearman's rho	Pr(> t )	Number of obs	Grado
V <sub>1</sub> vs V <sub>2</sub> .D <sub>2</sub>	Gestión de cobranza * Barrido de calles	0.7907	0.0000	64	Positiva muy fuerte

*Fuente:* Resultados derivados del software Stata.

Estatuyendo el hallazgo del vínculo entre gestión de cobranza y barrido de calles, estadísticamente estas presentaron una relación significativa, denotando con una probabilidad de 0.000, por su parte, dando lectura a la magnitud de correlación, este fue de 0.7907 indicando una correlación positiva muy fuerte. Como resultado final se instituyó lo siguiente: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

#### Discusión

El objetivo que orientó el estudio destaca el análisis y establecimiento de la reciprocidad entre la gestión de cobranza y el barrido de calles de la MPM, obteniendo como hallazgo de carácter inferencial a través de la medición numérica del análisis correlativo de Spearman denotó una fuerza relativa de relación de 0.7907. De este modo, estadísticamente el vínculo entre las variables fue significativo, puesto que, la probabilidad alcanzó el valor de 0.000, cumpliendo con el criterio estadístico ( $p < 0.05$ ).

En virtud de lo expuesto, existe una concomitancia con la indagación de Villamar (2022) quien recalcó que el recaudo por concepto de arbitrio municipal (barrido de calles) es directamente proporcional con la gestión de cobranzas, vale decir que si la magnitud de la primera variable incrementa la segunda también se verá incrementada, o viceversa. Además, tal y como se observa en el estudio de López (2022) coincide con nuestro planteamiento en el sentido de que la efectividad de la gestión de cobranza, en particular la figura de planificación se constituye como un factor decisivo para asegurar el cobro de arbitrios municipales, de tal manera que reveló una correlación positiva a un margen de 0.441 y una probabilidad de 0.000. Aunado a ello, se refuerza con la premisa de Castro (2023) quien recalca que la planificación es un eje articulador de la administración de la cobranza, pues su adecuada implantación permite instituir metas de recuperación, prever recursos y diseñar programas que otorguen el cumplimiento

tributario. De hecho al encontrarse una correlación directa y significativa entre ambas variables, valida la necesidad de priorizar la primera etapa del proceso administrativo dentro de la administración municipal.

#### 4.5. Resultado general

Establecer la relación entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

**Tabla 10**

*Reciprocidad entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública*

Relación	Variables *Correlaciones	Spearman's rho	Pr(> t )	Number of obs	Grado
V <sub>1</sub> vs V <sub>2</sub> .	Gestión de cobranza * Recaudación de los servicios de limpieza pública	0.8917	0.0000	64	Positiva muy fuerte

Fuente: Resultados derivados del software Stata.

Estatuyendo el hallazgo del vínculo entre gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública, estadísticamente estas presentaron una relación significativa, denotando con una probabilidad de 0.000, por su parte, dando lectura a la magnitud de correlación, este fue de 0.8917 indicando una correlación positiva muy fuerte. Como resultado final se instituyó lo siguiente: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.

#### Discusión

El objetivo que orientó el estudio destaca el análisis y establecimiento de la reciprocidad entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública de la MPM, obteniendo como hallazgo de carácter inferencial a través de la medición numérica del análisis correlativo de Spearman denotó una fuerza relativa de relación de 0.8917. De este modo, estadísticamente el vínculo entre las variables fue significativo, puesto que, la probabilidad alcanzó el valor de 0.000, cumpliendo con el criterio estadístico ( $p < 0.05$ ).

A la luz de los hallazgos, se encontró afinidad con la contribución científica de López (2022) quien instituyó a un margen de Spearman de 0.478 y un p-valor de 0.001 entre la gestión tributaria y el recaudo de arbitrios municipales, por lo que se evidenció una relación significativa. Al igual que la pesquisa de Villamar (2022) concretó una reciprocidad significativa entre la gestión del cobro y el recaudo de gravámenes

representado por una magnitud correlacional de 0.713. Asimismo, el hallazgo armoniza con lo concluido por Castro (2023) que al llevarse a cabo de forma completa y en el tiempo adecuado el procedimiento de cobranza conducirá a una mayor obtención de ingresos por concepto de impuestos municipales, de hecho evidenció una correlación positiva a un margen de 0.959 y una probabilidad de 0.041. También, es coherente con el planteamiento del estudio de Chapoñan (2023) resaltando como un componente esencial de la gestión del cobro a la fiscalización municipal, la misma que presentó una reciprocidad significativa con el recaudo de arbitrios de la MDNC. Otro de los estudios que guarda correspondencia es lo reportado por Pinedo (2022) quien elucidó que el recaudo por concepto de arbitrios de limpieza pública presentó un vínculo positivo y significativo con la calidad del servicio a razón de un margen de 0.338 y una probabilidad de 0.000, esto se denota en su eficiente capacidad de cobro, que es primordial para mantener los flujos de ingresos y sostener el servicio.

3 El hallazgo de la relación estadísticamente significativa entre la gestión de la cobranza y la recaudación de arbitrios municipales con los antecedentes presentado respalda que la sostenibilidad financiera de los entes municipales depende de la calidad de sus procesos administrativos. Este hallazgo contribuye al campo teórico al demostrar que el nivel de recaudación tributaria depende no solo de la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus compromisos, sino en gran medida de la eficacia con la que los municipios planifican, organizan e implementan sus estrategias de cobranza en aras de aumentar la recaudación y garantizar la prestación eficiente y oportuna de los servicios públicos en beneficio de la comunidad.

52

## CONCLUSIONES

- 19 1. La situación actual de la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, es cumplida de forma aceptable, teniendo como puntaje del 54.7%.
- 18 2. La recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, presentan un crecimiento sostenido.
- 10 3. Se determina que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024; por cuanto, se obtuvo una correlación positiva considerable ( $\rho = 0.6856$ ) y la significancia estadística reveló un valor menor al 5% ( $p < 0.05$ ).
- 25 4. Se determina que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024; por cuanto, se obtuvo una correlación positiva considerable ( $\rho = 0.7907$ ) y la significancia estadística reveló un valor menor al 5% ( $p < 0.05$ ).
- 7 5. Se determina que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024; por cuanto, se obtuvo una correlación negativa considerable ( $\rho = 0.8917$ ) y la significancia estadística reveló un valor menor al 5% ( $p < 0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

- 3 1. A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba promover un mecanismo dinámico de retroalimentación periódica fundamentado en objetivos semanales en un afán para garantizar la transparencia en el desempeño del equipo, por lo que debe ser difundido de forma transparente entre el personal para fomentar la participación, el sentido de propiedad y con una gestión más ágil, a su vez se vea fortalecida la comunicación interna y la alineación con los fines institucionales.
- 3 2. A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba vigorizar el recaudo de arbitrios mediante la implantación de planes operativos, campañas de concientización y mecanismos de incentivos, como descuentos por pago anticipado de impuestos e intereses municipales, a su vez fomentar la cultura de responsabilidad fiscal dentro de la institución y garantizar que todos los servidores públicos den buen ejemplo y cumplan con sus deberes tributarios.
- 3 31 43 3. A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba instituir un plan articulado de gestión de cobranza que vincule directamente los ingresos recaudados con la continuidad y calidad del servicio de recojo de residuos sólidos, a través de la implantación de efectivas estrategias de cobro, el diseño de incentivos para el pago puntual y la difusión transparente del destino de los gravámenes en un afán para vigorizar la cultura de cumplimiento y garantizar la sostenibilidad financiera del servicio municipal.
- 3 4. A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba integrar el enfoque de corresponsabilidad ciudadana en el plan articulado de gestión de cobranza, mediante el cual el cumplimiento oportuno del pago de arbitrios se vincule con programas visibles de mantenimiento del espacio público, tales como la realización de jornadas vecinales de limpieza o la reorganización eficiente de las rutas de barrido.
- 3 5. A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba estatuir un sistema integral de cobranza que asegure la recaudación eficiente de los arbitrios de limpieza pública, incorporando procesos de fiscalización periódica, canales digitales de pago y programas de incentivos al contribuyente cumplidor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca-Guerrero, L., Mass, G., y Hogland, W. (2015). Desafíos en la gestión de residuos sólidos para las ciudades de países en desarrollo. *Revista Tecnología en Marcha*, 28(2), 141-168. <https://doi.org/10.18845/tm.v28i2.2340>
- Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos. (EPA, 2021). *Estrategia Nacional de Reciclaje: Parte uno de una serie sobre el desarrollo de una economía circular para todos*. [https://www.epa.gov/system/files/documents/2022-01/spanish-version\\_final-national-recycling-strategy-es.pdf](https://www.epa.gov/system/files/documents/2022-01/spanish-version_final-national-recycling-strategy-es.pdf)
- Arbaiza Godos, K. M., Tarrillo Vásquez, M. A., Fernández Pisfil, G., y Rojas Guanilo, M. C. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5602](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602)
- Armestar Loro, C. A. (2023). Criterio de distribución del costo de limpieza pública y concepto de recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial del Callao. *Quipukamayoc*, 31(66), 57-67. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i66.26034>
- Apaza Zúñiga, E., Cazorla Chambi, S., Condori Carbajal, C., Arpasi Meléndez, F. R., Tumi Figueroa, I., Yana Viveros, W. y Quispe Coaquira, J. E. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú*, 33(3), <https://doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Baquerizo Villamar, G. M. (2024). *Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del GAD Municipal del cantón La Libertad* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10863>
- BBVA. (22 de julio de 2024). Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene. *BBVA Salud Financiera*. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Calderón Sumarriva, A. (2022). La ejecución coactiva. *El abc del Derecho*, 3(57), 1-8. <https://egacal.edu.pe/wp-content/uploads/2022/04/SUPLEMENTO-57-La-ejecucion-coactiva.pdf>

- Castro Laborda, J. A. (2023). *Análisis de la Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recaudación de Impuestos Prediales Urbanos y Rurales del GAD Municipal del Cantón Naranjal período 2019-2022* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UEM. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/7042>
- Chapoñan Cueva, F. L. (2023). *Fiscalización municipal y recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, San Martín – 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119891>
- Chase, S., & Floyd, S. (2018). *Efficient / Effective Accounts Receivable Management*. Department of Administrative Services, State of Oregon. <https://www.oregon.gov/das/financial/acctng/documents/efficient%20accounts%20receivable%20management.pdf>
- Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á., y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF. (22 de junio de 2013). Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. Normas Legales, Diario Oficial El Peruano.
- Díaz, L., y Flores Enríquez, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>
- Directiva N° 001-2024-SUSALUD/GG. (26 de enero de 2024). Directiva para la provisión de cobranza dudosa y castigo de las cuentas incobrables de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD. *Aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 008-2024-SUSALUD/GG*. SUSALUD.
- Espinoza Polo, F. A., Chunga Pingo, G. E., Cerna Muñoz, C. A. y Vejarano Campos, M. D. (2024). Participación Ciudadana para la dinamización de la Gestión de Residuos Sólidos Municipales de Moche, Trujillo. *EVSOS*, 2(3), 151–175. <https://doi.org/10.57175/evsos.v2i3.143>
- Espinoza Casco, R. J., Sánchez Camargo, M. R., Velasco Taipe, M. A., Gonzales Sánchez, A., Romero-Carazas, R. y Mory Chiparra, W. E. (2023). *Metodología y*

*estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial.  
<https://doi.org/10.55204/PMEA.17>

Fedaseyeu, V. (2020). Debt collection agencies and the supply of consumer credit. *Journal of Financial Economics*, 138(1), 193-221.  
<https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2020.05.002>

Galdames Bravo, M. C. (2012). *Una mirada crítica a las cobranzas extrajudiciales a la luz de la ley 19.496. Análisis de su regulación y sentencias judiciales*. Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.  
<https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2014/11/Cobranzas-extrajudiciales-pdf.pdf>

Gobierno del Perú. (6 de agosto de 2023). *Cobranza coactiva de una deuda con la SUNAT*. <https://www.gob.pe/7814-cobranza-coactiva-de-una-deuda-con-la-sunat>

Guerrero Támara, V. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), 13-27.  
<https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936>

Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., y Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 10(38), 149-165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Hazrati Havidz, H. B., & Suprpto, E. (2021). The role and function of management in global organizations. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(4), 744-753. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i4>

Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, P. C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2000). *Conociendo Moyobamba. Guía estadística* 2000.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0436/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0436/Libro.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017.). *Sistema de Consultas de Base de Datos del Censo Nacional 2017*. <https://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Acceso a los servicios básicos en el Perú 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3570539-acceso-a-los-servicios-basicos-en-el-peru-2021>
- Jiang, Y., Qin, J., & Khan, H. (2022). The Effect of Tax-Collection Mechanism and Management on Enterprise Technological Innovation: Evidence from China. *Sustainability*, 14(14), 8836. <https://doi.org/10.3390/su14148836>
- Kenduiywa, C. C., y Maina, K. E. (2020). Effect of accounts receivable management on operational performance of public hospitals in Uasin Gishu county, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 8(11), 293-308. <https://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2020/11/81119.pdf>
- Kipkemoi, M. A. (2019). Effect of accounts receivable management practices on liquidity of public technical training institutions in Rift Valley Region, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 7(8), 572-582. <https://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2019/08/7831.pdf>
- Laghari, F., Ahmed, F., & López García, M. L. N. (2023). Cash flow management and its effect on firm performance: Empirical evidence on non-financial firms of China. *Plos One*, 18(6), e0287135. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0287135>
- Ley Molina, M. J., & Valdez Montiel, M. M. (2022). *Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en la cartera vencida de los predios urbanos y rurales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5881>
- Ley N° 26979. (6 de diciembre de 2008). Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. Diario Oficial el Peruano.
- Ley N° 31254, ley que prohíbe la tercerización y toda forma de intermediación laboral de los servicios de limpieza pública y afines que prestan los obreros municipales (7 de julio de 2021). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1970219-3>
- LiuHong, C. (2022). Research on Tax Collection and Administration Application and Legal Issues Based on Big Data Analysis. *Journal of Sensors*, (1), 6578964. <https://doi.org/10.1155/2022/6578964>
- López Yparraguirre, R. J. (2022). *La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022* [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/100944>

Macías-Enríquez, N. Y., y Rivera-Guerrero, A. (2023). Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Action Grown en la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Polo del Conocimiento*, 8(8), 96-117. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i8>

Marguirott Alegría, R. J. (2020). *Residuos sólidos domiciliarios en Chile. Evolución y nuevo enfoque regulador* [Tesis de maestría, Universidad de Salamanca]. Repositorio Documental GREDOS. <http://hdl.handle.net/10366/147593>

Martinez Fernandez, F. M., Collazos Vargas, M. A., y Castro Suárez, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)

Miguel, C., Martínez, K., Pereira, M., y Kohout, M. (2021). *Economía circular en América Latina y el Caribe: oportunidad para una recuperación transformadora*. Documentos de Proyectos, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47309-economia-circular-america-latina-caribe-oportunidad-recuperacion-transformadora>

Ministerio de Economía y Finanzas. (20 de agosto de 2020). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial* (2020 ed.). Ratios Financieros.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. 4: Cobranza*. Cooperación Alemana implementada por la GIZ - Programa Reforma del Estado orientada a la ciudadanía (Buena Gobernanza). [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/4\\_Cobranza\\_impuestos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial*. Banco Interamericano de Desarrollo. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/guia\\_gestion\\_cuenta\\_impuesto\\_predial.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/guia_gestion_cuenta_impuesto_predial.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Consulta Amigable: Ingresos mensuales*. <https://apps5.mineco.gob.pe/transparenciaingresos/mensual/>

- Ministerio del Ambiente. (2016). *Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos*. Lima.
- Ministerio del Ambiente. (2020). *Guía para la gestión operativa del servicio de limpieza pública*.  
[https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/sinia/archivos/public/docs/anexo\\_rm\\_091.pdf](https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/sinia/archivos/public/docs/anexo_rm_091.pdf)
- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S. A.: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164.  
<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Molina, M. (2023). Análisis de normalidad. Una imagen vale más que mil palabras. *Revista Electrónica AnestesiaR*, 14(12), 1-5.  
<https://doi.org/10.30445/rear.v14i12.1093>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.  
<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Morales Castro, A., y Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1<sup>ra</sup> Edición). Grupo Editorial Patria, México.
- Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentario a la Ley del procedimiento administrativo sancionador*. (Décima cuarta edición). Tomo II. Gaceta Jurídica.
- Municipalidad Distrital de Independencia. (s.f.). *Barrido de calles y avenidas principales*.  
<https://www.muniindependencia.gob.pe/sgma/barrido.php>
- Municipalidad Provincial de El Dorado. (2022). *Plan de ruta de recolección de residuos sólidos* MPD.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3902367/PLAN%20DE%20RUTA%20DE%20RECOLECCI%C3%93N%20DE%20RS-MPD%202022.pdf.pdf>
- Municipalidad Provincial de Moyobamba. (2020). *Memoria Anual 2020*. Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Desarrollo Institucional.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5869733/5200139-memoria-anual-2020.pdf?v=1708106095>
- Muñoz Arce, M. R. (2021). *La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2019* [Tesis de maestría, Universidad

Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71842>

Muñoz-Ávila, A. D., y Lucio-Pillasagua, A. del J. (2023). Importancia de la educación tributaria para la sostenibilidad fiscal en los emprendimientos del Cantón Chone. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 7(13), 78–93.  
<https://doi.org/10.46296/yc.v7i13.0355>

Muthoni, J. G., Kiprotich, I. N., & Kipyego, L. (2020). Management Of Accounts Receivable And Financial Performance Of Manufacturing Firms Listed In Nairobi Stock Exchange, Kenya. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10(12), 513-523.  
<http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.10.12.2020.p10858>

Nasimiyu, A. E. (2024). Cashflow Management Practices and Financial Performance of Small and Medium Business Enterprises in Kenya. *African Journal of Commercial Studies*, 4(3), 252-263. <https://doi.org/10.59413/ajocs/v4.i3.7>

Olano, M. R., & Pablo, O. M. (2022). *Influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/32916>

Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022). Las funciones esenciales de la salud pública ambiental: Un marco para poner en marcha la Agenda de las Américas sobre salud, medioambiente y cambio climático 2021-2030. *Organización Mundial de la Salud*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55703>

Owuor, G. O., Agusioma, N., & Wafula, F. (2021). Effect of Accounts Receivable Management on Financial Performance of Chartered Public Universities in Kenya. *International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting*, 3(1), 73-83. <http://dx.doi.org/10.35942/ijcfa.v3i1.182>

Parlamento Europeo. (24 de mayo de 2023). Economía circular: definición, importancia y beneficios. *Temas*.  
<https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20151201STO05603>

Pinedo Valles, J. N. (2022). *Recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/96169>

- Pizzán-Tomanguillo, N. del P., García Delgado, E. E., Rosales Bardalez, C. D., y Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462–477. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Ramírez Broncano, A. C. (2023). Régimen Único Simplificado para el cumplimiento tributario de personas naturales en Perú. *Revista Enfoques*, 7(28), 308–319. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i28.173>
- Real Academia Española. (2023). Recaudar. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/recaudar>
- Real Academia Española. (2023). Tercerizar. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/tercerizar>
- Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E., & Ramírez, H. (2020). *La prestación del servicio de Limpieza Pública en el Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia*. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú.
- Roco, Á., Landabur, R., Maureira, N., y Olguin, M. (2023). ¿Cómo determinar efectivamente si una serie de datos sigue una distribución normal cuando el tamaño muestral es pequeño?. *Nutrición Hospitalaria*, 40(1), 234-235. <https://dx.doi.org/10.20960/nh.04519>
- Romero-Carazas, R., Vásquez-Campos, S. A., Bernedo-Moreira, D. H., Rodríguez Llave, C. M., y Belleza Chavez, A. D. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232-248. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Sanchez Cajan, A. C., & Torres Garcia, G. (2023). *Estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad distrital de Zaña, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12192>
- Schiopoiu Burlea, A., & Mahon, J.F. (2013). Management. En: Idowu, S.O., Capaldi, N., Zu, L., & Gupta, A.D. (Eds). *Encyclopedia of Corporate Social Responsibility*. Springer, Berlin, Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-28036-8\\_672](https://doi.org/10.1007/978-3-642-28036-8_672)

- Shi, Y., Wang, D., & Zhang, Z. (2022). Categorical Evaluation of Scientific Research Efficiency in Chinese Universities: Basic and Applied Research. *Sustainability*, 14(8), 4402. <https://doi.org/10.3390/su14084402>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. Sucasaire Pilco, Jorge. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>
- Surikova, E., Kosorukova, E., Krainova, I., & Rasskazova, M. (2022). Management of accounts receivable for railway transport enterprises. *Transportation Research Procedia*, 63, 1790-1797. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.06.195>
- Vásquez Villanueva, C. A., Terry Ponte, O. F., Huaman Tito, M. J., y Cerna Carrazco, C. S. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. *Revista Científica Visión De Futuro*, 25(2), 195-214. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>
- Villamar Saavedra, M. C. (2022). *Gestión de cobranza y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95067>
- Villegas, H. (2001). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. (7ª edición). Ediciones Depalma, Buenos Aires.
- Vinueza Morales, M., y Cedillo Fajardo, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(22), 119-136. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4874>
- Willie, M. M. (2024). Population and Target Population in Research Methodology. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 4(1), 75-79. <https://doi.org/10.52970/grsse.v4i1.405>
- World Bank. (10 de abril de 2024). Taxes & Government Revenue. *Group World Bank*. <https://www.worldbank.org/en/topic/taxes-and-government-revenue>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

#### Gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la situación actual de la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024?</p> <p>¿Cómo es la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la relación entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p> <p>Analizar la recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p> <p>Precisar la relación entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: La situación actual de la gestión de cobranza de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, es cumplida de forma aceptable.</p> <p>H<sub>2</sub>: La recaudación de los servicios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, presentan un crecimiento sostenido.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la recolección de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p> <p>H<sub>4</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el barrido de calles en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Gestión de cobranzas</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación del contribuyente</li> <li>Proceso de cobranza</li> <li>Estrategias de cobranza</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Recaudación de los servicios de limpieza pública</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recolección de residuos sólidos</li> <li>Barrido de calles</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, con el siguiente esquema:</p> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2     </pre> <p>Donde:  M = Muestra de estudio  V<sub>1</sub> = Medición de la variable gestión de cobranza  V<sub>2</sub> = Medición de la variable recaudación de los servicios de limpieza pública  r = Relación entre las variables investigativas</p> <p><b>Población:</b> 64 servidores públicos.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Análisis documental. Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Guía de análisis documental. Cuestionario.</p>

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de cobranza	Son los lineamientos, procesos, y prácticas empleadas por una entidad para el recaudo efectivo de los pagos esperados en el futuro previsible (Chase y Floyd, 2018; Owuor et al., 2021).	Su medición de la variable gestión de cobranza se llevó a cabo mediante el análisis de tres aspectos dimensionales, los cuales son: Identificación del contribuyente, procesos de cobranza y estrategias de cobranza, medidas en escala ordinal.	Identificación del contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación del código del contribuyente</li> <li>• Inscripción en el registro</li> <li>• Revisión de la declaración jurada                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de pago</li> </ul> </li> </ul>	Ordinal
			Proceso de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobranza ordinaria</li> <li>• Cobranza coactiva</li> </ul>	
			Estrategias de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación en materia tributaria</li> <li>• Comunicación periódica de la obligación</li> <li>• Seguimiento de la cartera de contribuyentes</li> </ul>	

*Nota:* La gestión de cobranza se operacionalizan en tres dimensiones, de las cuales se desglosan los indicadores respectivos para la medición de cada dimensión. Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (2020).

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Recaudación de los servicios de limpieza pública	Es el conjunto de mecanismos y procesos mediante los cuales se establece, cobra y gestiona el pago por los servicios de recolección, transporte y disposición de residuos sólidos en una localidad, bajo la responsabilidad de sus autoridades municipales (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).	La medición de la variable recaudación de los servicios de limpieza pública se llevó a cabo mediante el análisis de dos aspectos dimensionales, los cuales son: Recolección de residuos sólidos y barrido de calles, medidas en escala razón.	Recolección de residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación por cobranza ordinaria</li> <li>• Recaudación ejecutoria coactiva</li> <li>• Recaudación por amnistía tributaria</li> </ul>	Razón
			Barrido de calles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación por cobranza ordinaria</li> <li>• Recaudación ejecutoria coactiva</li> <li>• Recaudación por amnistía tributaria</li> </ul>	

*Nota.* La recaudación de los servicios de limpieza pública se operacionaliza en dos dimensiones, de las cuales se desglosan los indicadores respectivos para la medición de cada dimensión.

Fuente: Decreto Legislativo N° 1278 (2016).

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario anónimo dirigido a los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba

El presente instrumento se realizará con fines académicos, la información brindada es confidencial, permitiendo así el uso que será exclusivamente para el desarrollo de la presente investigación, los datos servirán para la realización del proyecto.

**Instrucciones:** Le pedimos contestar con la mayor sinceridad posible según considere conveniente y refleje la situación real, marcando con un aspa (X), considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

V1: GESTIÓN DE COBRANZA						
N°	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿La Municipalidad utiliza un software para el registro de los contribuyentes?					
2	¿La base de datos se encuentra actualizada?					
3	¿Se asigna un código a cada contribuyente?					
4	¿Se realiza una revisión de las declaraciones juradas?					
5	¿Se realiza una revisión de los pagos realizados por los contribuyentes?					
N°	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
6	¿Se establecen mecanismos para el cumplimiento voluntario de pago por parte del contribuyente?					
7	¿El contribuyente es informado sobre sus obligaciones a través de medios masivos y personalizados?					
8	¿Se realiza la difusión de información al deudor sobre los riesgos que implica el no pago de la deuda tributaria?					
9	¿El contribuyente es notificado adecuadamente al iniciar el proceso de cobro coactivo?					
10	¿Durante el cobro coactivo se adoptan medidas cautelares como embargos sobre el patrimonio del deudor tributario?					
11	¿Emplear procedimientos coactivos es un mecanismo importante para mejorar en la recaudación de arbitrios?					
N°	ESTRATEGIAS DE COBRANZA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
12	¿Se realiza notificaciones a los contribuyentes sobre su deuda?					
13	¿Se realiza un seguimiento de la cartera de contribuyentes?					
14	¿Se envía recordatorios sobre las obligaciones tributarias a los contribuyentes?					
15	¿Se realiza capacitaciones constantes a los colaboradores sobre educación tributaria?					

Nota. Evaluación de la gestión de cobranza. Fuente: Tomado y adaptado de Olano y Pablo (2022).

## Escala de medición de la V1

---

<b>Categoría</b>
No se cumple
Se cumple de forma insuficiente
Se cumple de forma aceptable
Se cumple en mayor grado
Se cumple plenamente

---

*Fuente:* Olano y Pablo (2022).

## Cuestionario anónimo dirigido a los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba

El presente instrumento se realizará con fines académicos, la información brindada es confidencial, permitiendo así el uso que será exclusivamente para el desarrollo de la presente investigación, los datos servirán para la realización del proyecto.

**Instrucciones:** Le pedimos contestar con la mayor sinceridad posible según considere conveniente y refleje la situación real, marcando con un aspa (X), considerando la siguiente escala:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

<b>V2: RECAUDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA</b>						
N°	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Qué tan efectiva considera la cobranza ordinaria en la mejora de la recaudación de residuos sólidos?					
2	¿Considera adecuada la comunicación y el soporte informativo sobre la cobranza ordinaria para la recaudación de residuos sólidos?					
3	¿Cómo califica la eficiencia de la recaudación ejecutoria coactiva en la recolección de residuos sólidos?					
4	¿Cree que las acciones de cobranza coactiva son proporcionalmente intensas y adecuadas para los contribuyentes morosos en el contexto de recolección de residuos sólidos?					
5	¿Cómo califica la claridad de la información proporcionada sobre las amnistías tributarias para la recolección de residuos sólidos ?					
6	¿Considera que la amnistía tributaria aplicadas a la recolección de residuos sólidos incentiva adecuadamente el cumplimiento tributario?					
N°	BARRIDO DE CALLES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
7	¿Qué tan efectiva considera la cobranza ordinaria en la mejora de la recaudación por concepto de barrido de calles?					
8	¿Considera adecuada la comunicación y el soporte informativo sobre la cobranza ordinaria para la recaudación por concepto de barrido de calles?					
9	¿Cómo califica la eficiencia de la recaudación ejecutoria coactiva por concepto de barrido de calles?					
10	¿Cree que las acciones de cobranza coactiva son proporcionalmente intensas y adecuadas para los contribuyentes morosos en el contexto del barrido de calles?					
11	¿Cómo califica la claridad de la información proporcionada sobre las amnistías tributarias para el barrido de calles?					
12	¿Considera que la amnistía tributaria aplicadas al barrido de calles incentiva adecuadamente el cumplimiento tributario?					

*Nota.* Evaluación de la recaudación de los servicios de limpieza pública. Fuente: Tomado y adaptado de Ministerio de Economía y Finanzas (2015).

### Escala de medición de la V2

<b>Categoría</b>
Muy bajo
Bajo
Moderada
Eficiente
Muy eficiente

Fuente: Ramírez (2023).

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Valores y significados del coeficiente de Spearman. Fuente: Mondragón (2014).

## Guía de análisis documental para evaluar la recaudación de los servicios de limpieza pública

### Datos de aplicación.

**Objetivo:** Recolectar información referente al estado de obligaciones determinadas para el periodo 2023 y 2024 por concepto de limpieza pública (recolección de residuos sólidos y barrido de calles).

	Limpieza pública
Periodo	2024
<b>Recolección de residuos sólidos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobranza ordinaria</li> <li>- Cobranza coactiva</li> <li>- Amnistía tributaria</li> </ul>	
<b>Barrido de calles</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobranza ordinaria</li> <li>- Cobranza coactiva</li> <li>- Amnistía tributaria</li> </ul>	

## Anexo 4. Solicitud de los ingresos recaudados por los servicios de residuos sólidos y barrido de calles



*"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"*

Moyobamba, 06 de junio del 2025

### CARTA N° 119-2025-MPM/OGACyGD

**Señorita:**  
**María Yojani Vega Vallejos**  
**Presente. -**

**Asunto** : Remite información.  
**Referencia** : b) Nota Informativa N° 329-2025-MPM/GAT.  
a) FUT con Exp. N° 631145.

Por medio de la presente le saludo cordialmente, y a su vez en atención al documento de la referencia a) se remite información en copia simple alcanzada por la Gerencia de Administración Tributaria a través de la Subgerencia de Rentas con Informe N° 060-2025-MPM/GAT/SGR, respecto a ingresos recaudados por los servicios de Residuos Sólidos y barrido de calles; asimismo hace de su conocimiento respecto a la Amnistía Tributaria fueron realizadas en 02 meses abril y julio en lo se observa una recaudación mayor en los meses mencionados.

Por otro lado, hace de su conocimiento referente a la cobranza coactiva que no tienen información para este año 2024.

Finalmente, se hace de su conocimiento que la información remitida consta de (01) fojas, que se entregarán previo pago que corresponde a la suma de S/ 0.10; Cabe señalar que dicho pago se encuentra conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 164-2020-PCM y de acuerdo al TUPA, por lo cual deberá acercarse a la Caja de la Municipalidad, a fin de cancelar el costo de su solicitud y recabar la misma, en la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

Atentamente:



**Documento Firmado Digitalmente**

**Abog. NATHALY CHAVEZ LUDEÑA**  
Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano  
y Gestión Documentaria  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27268. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web <http://177.73.254.74/validad/31d0cab3-a293-4e6b-887a-bd0a7086e31b.pdf>



## Anexo 5. Constancia de aplicación



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE MOYOBAMBA**

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la  
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

Moyobamba, 24 setiembre de 2024.

**CARTA N° 041 -2024-MPM/A**

**SEÑOR:**  
**CPC Mg. ORLANDO TERRONES SUAREZ**  
**COORDINADOR EPC-R**  
**MOYOBAMBA**

**ASUNTO : REMITE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS.**

**REF. : SOLICITUD EXP 586345.**

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se autoriza a la **Sra. MARIA YOJANI VEGA VALLEJOS** estudiante de la Universidad Nacional de San Martín del IX ciclo, para realizar trabajo de investigación de tesis denominado **GESTIÓN DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA, 2024.**

Sin otro particular me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



Para verificar la autenticidad de este documento digitalmente, escanee el código QR o visite el sitio web: [www.mpm.moyobamba.gob.pe](http://www.mpm.moyobamba.gob.pe)

Documento Firmado Digitalmente  
**RONALD GARATE CHUMBE**  
ALCALDE PROVINCIAL DE MOYOBAMBA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA

c.c  
Archivo 586345

Escaneado con CamScanner